

**CRITERIOS ERGONÓMICOS Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN
LA PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DE UN CAFÉ LOUNGE.**

**GARCIA TANG SASKIA VANESSA
QUINTERO PARRA KAREN YESENIA**



**CORPORACION UNIVERSIDAD DE LA COSTA CUC
FACULTAD DE INGENIERIA
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
BARRANQUILLA
2015**

**CRITERIOS ERGONÓMICOS Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN
LA PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DE UN CAFÉ LOUNGE.**

**GARCIA TANG SASKIA VANESSA
QUINTERO PARRA KAREN YESENIA**

**Trabajo de grado para obtener el Título de
Ingeniero Industrial**

**ASESOR
Dra. CARMEN HELENA ROMERO DIAZ**



**CORPORACION UNIVERSIDAD DE LA COSTA CUC
FACULTAD DE INGENIERIA
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
BARRANQUILLA**

2015

Barranquilla, diciembre de 2014.

Aceptación del Asesor

Certifico con mi firma que apruebo la entrega del informe final del proyecto de grado titulado **“CRITERIOS ERGONÓMICOS Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DE UN CAFÉ LOUNGE”** el cual es presentado por las estudiantes de Ingeniería Industrial **GARCIA TANG SASKIA VANESSA** , identificada con C.C.1044426492 de Puerto Colombia, y **QUINTERO PARRA KAREN YESENIA**, identificado con C.C.1045688158 de Barranquilla, como requisito para optar al Título de Ingeniero Industrial.

Dra. Carmen Helena Romero Díaz

HOJA DE ACEPTACIÓN

NOTA DE ACEPTACIÓN

Jurado

Jurado

Jurado

Barranquilla, 19 de enero del 2015.

AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecen a:

A Dios por ser nuestra guía, quién nos dio la fortaleza necesaria en cada paso de nuestra vida, de nuestros estudios profesionales y de la elaboración de este trabajo de grado.

A nuestros padres porque siempre han sido nuestro soporte y nos apoyado en cada paso que hemos dado tanto a nivel personal como profesional.

A la Universidad de la Costa CUC por su gran compromiso con la sociedad por lo que nos permitió ser beneficiarias del programa Beca Talento, con el cual tuvimos la oportunidad de tener acceso a una educación superior de calidad y estudiar la carrera de nuestros sueños.

A la Dra. Carmen Romero por brindarnos su apoyo tanto personal y profesional y por enriquecernos con sus conocimientos.

A todos nuestros compañeros de clases, quienes de alguna u otra forma formaron parte de este proceso.

A Dios por habernos dado la inteligencia para culminar la carrera académica, y por todas aquellas virtudes que nos permiten seguir en el camino. Por ser el guía de nuestras vidas.

A la Dra. Carmen Romero por su esfuerzo, tiempo y dedicación durante todo el proceso, con sus altos y bajos. Por sus enseñanzas tanto académicas como personales, que nos brindaron el aliento y fuerza interna para continuar en esta ardua tarea y así finalizarla exitosamente.

A mi familia por ser el apoyo incondicional durante toda mi vida y principalmente durante esta etapa de mis estudios, por demostrarme que el amor lo puede todo y tener la paciencia para vivir cada día. Principalmente quiero agradecer a mi hijo Emmanuel, por ser ese niño especial, por brindarme su risa y alegría.

A mi Alma Mater, La Universidad de la Costa, por ser la institución que me brindo los conocimientos necesarios para llevar a cabo este proyecto. Por permitirme desarrollarme profesionalmente y finalmente alcanzar una meta más.

En especial quiero agradecer a mi compañera de tesis, Karen Quintero. Gracias por tu amistad, por todos los momentos vividos durante el proceso, por el apoyo, consejos, y demás.

Finalmente, muchas gracias a todas aquellas personas involucradas de alguna manera en el desarrollo de la tesis.

Saskia Vanessa García Tang

A Dios, mi luz, sin Él no hubiera sido posible alcanzar ninguna meta pues Él es quien me fortalece y me llena de motivos para vivir. Gracias a Dios por su misericordia y su infinito amor.

A mis padres, Mary y Honorio; y a mis hermanos, Carlos y Mary G; por su apoyo incondicional, cuidado, dedicación y esfuerzo que fueron fundamentales para mi crecimiento personal y profesional.

A la Dra Carmen Romero, por su perseverancia, comprensión, enseñanzas y ánimo, que me hicieron crecer personal y profesionalmente.

A la Universidad de la Costa CUC por brindarme la educación necesaria para desenvolverme en el mundo laboral como Ingeniera Industrial. Además le agradezco a esta universidad porque me dio la oportunidad de impactar socialmente otro país y la vida de otros universitarios.

Finalmente, quiero agradecer a mi compañera de tesis con quien trabaje hombro a hombro para la culminación de este trabajo de grado. Gracias Saskia por tu apoyo, por tus enseñanzas, y sobre todo por tu comprensión.

Karen Yesenia Quintero Parra

RESUMEN

Reconociendo una problemática de carácter global, como lo es, que las personas demeritan la importancia de los factores ergonómicos y de prevención de riesgos laborales (PRL) en sus actividades diarias, es importante destacar que esta condición conlleva a elevar el riesgo asociado a su trabajo. El sector de cafeterías, bares y restaurantes no escapan de ello, por lo cual el objetivo de esta investigación es determinar los criterios ergonómicos y de prevención de riesgos laborales en la planificación y diseño de un café lounge, fundamentados en la caracterización de las funciones desarrolladas en sus áreas. Es una investigación de campo, descriptiva y transaccional, de diseño no experimental, en donde se utilizaron fichas de observación sistemáticas para la recolección de datos. La población estuvo conformada por establecimientos de Café Lounge situados en la zona norte de la ciudad de Barranquilla, desde donde surgió una muestra censal. En los resultados se observó que aunque existe una preocupación por el mantenimiento de los detalles del local de cara al público, preexiste un desconocimiento de los factores integrales y sistémicos que predisponen al riesgo, por lo cual no se cumplen a cabalidad las normas y leyes. Este trabajo ofrece un apoyo técnico gerencial con las fichas de observación para el monitoreo de aspectos inherentes al riesgo en estos establecimientos, desde una visión sistémica. Además se ofrecen los criterios ergonómicos y de PRL, que desde un enfoque gerencial, permiten la sostenibilidad de las condiciones de confort y seguridad en los Café Lounge.

Palabras clave: Café Lounge, Criterios Ergonómicos, Planificación, Ergonomía, PRL.

ABSTRACT

Recognizing problems of a global nature, like people that underestimate the importance of ergonomic factors and occupational risks prevention in their daily activities, it is important to note that this condition leads to increase the risk associated with their works. The café's areas, bars and restaurants are not exception to this, whereby the objective of this research is to determine the ergonomic and occupational risks prevention criteria in the planning and design of a coffee lounge, grounded in the characterization of the developed functions in their areas. It is a field, descriptive and transactional research with non-experimental design, where sheets for systematic observation data collection were used. The population consisted of establishments Coffee Lounge located in the north of the city of Barranquilla, from which appeared a census sample. The results showed that although there exist a concern for maintaining the details of the local with the public, preexists disregard for the integral and systemic factors that predispose to risk, for which is not fully comply rules and laws. This work provides a management technical support through of the sheets of observation for monitoring aspects inherent to risk in these establishments, from a systemic perspective. Besides this research offers ergonomic and occupational risks prevention criteria, which from a management approach allowing sustainability of comfort and safety conditions in the Coffee Lounge.

Keywords: Coffee Lounge, Ergonomic Criteria, Planning, Ergonomic, Occupational Risk Prevention.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
CAPITULO 1	15
EL PROBLEMA	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.2.1 Objetivo general	19
1.2.2. Objetivos específicos	19
1.3 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	20
CAPITULO 2	23
MARCO HISTORICO	23
CAPITULO 3	28
MARCO TEÓRICO	28
3.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.2 BASES TEÓRICAS	31
3.2.1 Las Cafeterías: funcionamiento, planificación y diseño	31
3.2.2 La Ergonomía en restaurantes, cafeterías y afines	47
3.2.3 La Prevención de Riesgos Laborales asociadas a restaurantes, cafeterías y afines	54

3.2.4 Bases legales para el funcionamiento de las cafeterías y afines en Colombia.	62
3.2.5 Responsabilidad social empresarial (RSE)	67
3.2.6 Gerencia empresarial desde una perspectiva ergonómica	75
3.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS (GLOSARIO)	81
3.4 SISTEMA DE VARIABLES	82
3.4.1. Definición textual de la variable	82
3.4.2. Definición operacional de la variable	83
3.4.3 Cuadro de operacionalización de la variable	83
CAPITULO 4	86
MARCO METODOLÓGICO	86
4.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.	86
4.2 POBLACIÓN DE ESTUDIO.	87
4.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	88
CAPITULO 5	97
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	97
5.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	97
5.2 DISCUSION DE LOS RESULTADOS	109
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	119
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	128
ANEXOS	138

INTRODUCCIÓN

Los Café Lounge buscan ofrecer al público un local agradable con música suave en ambientes y espacios confortables, garantizando el lugar óptimo de tranquilidad para compartir y conversar con otros. Sin embargo, aunque en la mayoría de estos establecimientos hay una preocupación por el mantenimiento de los detalles del local, existe un desconocimiento de los factores de confort y seguridad por parte de sus trabajadores principalmente, implicando que los mismos se encuentren con mayor predisposición a diferentes tipos de riesgos. Cuando se garantizan los niveles de confort y seguridad a los empleados se puede mejorar los niveles de productividad y rentabilidad, y al mismo tiempo se le ofrece al trabajador el mejoramiento de su calidad de vida. Es por ello que esta investigación tiene como objetivo determinar los criterios ergonómicos y de prevención de riesgos laborales en la planificación y diseño de un café lounge.

El soporte teórico-científico de la presente investigación se fundamenta en la Planificación de los Café Lounge, la Prevención de Riesgos Laborales (PRL), la Ergonomía Organizacional, la Gerencia Empresarial desde una Perspectiva Ergonómica, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la Legislación Colombiana pertinente. Se trata de una investigación de campo, descriptiva y transaccional, de diseño no experimental, en donde se utilizó como instrumento de recolección de datos las fichas de observación sistemática.

Este trabajo inicia con el Primer Capítulo que contiene el planteamiento del

problema, sus objetivos y la respectiva delimitación y justificación. Luego se presenta el Segundo Capítulo con el marco histórico. El tercer Capítulo que es el marco teórico, se inicia con los antecedentes de la investigación y continúa, con las bases teóricas que han permitido trabajar a la variable en su contexto, para poder descomponerla a través del punto comprendido por el sistema de variables y la operacionalización de la misma. Esta operacionalización de la variable, surge del conocimiento y aplicación de las bases teóricas, con lo cual fue posible reconocer las funciones básicas de un Café Lounge y todos los aspectos que por medio de este trabajo se dan a reconocer como susceptibles de evaluación, acerca de las condiciones para el funcionamiento cabal de estos locales. Los aspectos evaluables están prescritos en las fichas de observación sistemáticas, que fueron diseñadas atendiendo los requerimientos expuestos de manera sistemática en el cuadro de operacionalización de la variable, que se fundamenta en las bases teóricas.

El Cuarto Capítulo, comprende el marco metodológico, en donde ha sido posible reconocer la naturaleza cuantitativa de este trabajo, con un estudio de campo y transaccional, de diseño no experimental. Seguido de la metodología y finalmente, se presenta el Quinto Capítulo con los resultados de la investigación, en donde se expone la data recabada en las fichas de observación sistemática, para más adelante, tras las conclusiones y recomendaciones, poder ofrecer los criterios que se aportan como producto final, para la planificación y diseño de un café lounge, considerando los factores de la ergonomía, así como los inherente a la PRL, desde la sistémica organizacional que desarrolla toda gerencia.

Con los resultados de esta investigación se evidenció que si bien en la mayoría de establecimientos se muestra una preocupación por brindar confort y seguridad tanto para los clientes como los trabajadores, lo que hasta ahora realizan no es suficiente, porque no cumplen a cabalidad con las normas y leyes relacionadas con estos aspectos. Así mismo, los criterios finales de este trabajo constituyen un apoyo significativo que debe considerarse en la etapa de planificación y diseño de un Café Lounge, además de brindarse un aporte desde las fichas de observación sistemáticas, que en sí mismas representan un apoyo técnico-gerencial para la vigilancia y monitoreo continuo de las condicionantes del riesgo en estos establecimientos.

CAPITULO 1

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dados los recurrentes episodios de incidentes o accidentalidad en trabajos relacionados con restaurantes, cafeterías y afines, se ha mostrado interés en revisar este hecho en el contexto de los Café Lounge, los cuales no escapan a tales circunstancias, sobre todo en el auge que han ido tomando tras frecuentes aperturas de locales en la ciudad de Barranquilla.

Remontándonos al contexto histórico, durante la Revolución Industrial el estudio acerca del bienestar laboral tomo importancia, debido a la presión de las masas obreras contra las industrias buscando mejores condiciones de trabajo. Pero solo hasta mediados del siglo XX los países desarrollados fueron instaurando de manera progresiva algunas normas de carácter preventivo, impulsados por la Organización Internacional del Trabajo. Actualmente, se cuenta con una amplia normatividad tanto internacional como local que regula el control y prevención de riesgos laborales.

Los riesgos laborales se refieren a toda predisposición a la ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades, que suceden por ocasión o como

consecuencia del trabajo que desarrollan las personas. Por lo tanto, todo trabajo, así como el desarrollado en un Café Lounge, pueden entrañar riesgos laborales. En el contexto de restaurantes, bares y afines, los tipos de riesgo pueden depender de la tarea realizada por el empleado, tal como lo refiere Rams (2009) de la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades (MC MUTUAL) de España, Profesionales. Este estudio demuestra evidencias de caídas por falta de orden y limpieza, entre otros aspectos significativos, como el sobreesfuerzo al manipular cajas con alimentos, cubos de basura o el ruido generado por máquinas como los lavaplatos, batidoras, molinillos, entre otros generados por las conversaciones de los clientes. También se develan trastornos en los trabajadores debido al sobre-esfuerzo con la carga física, a las exigencias psicológicas por horarios prolongados, inmediatez del servicio, obligatoriedad de la improvisación para atender las demandas de los clientes, posturas incorrectas y movimientos repetitivos, entre otros.

A nivel latinoamericano, otras investigaciones evidencian problemas similares a los anteriores. Tal es el caso de un estudio realizado por la empresa venezolana Máximo Talento Gerencial donde menciona que Venezuela se cuenta con la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), por medio de la cual se regula en materia de ergonomía y PRL. Este trabajo aborda el uso de la ergonomía como ciencia, para la creación de puestos de trabajo en bares, restaurantes y cafeterías. Parte de su motivación estuvo fundamentada en la preocupación por los altos índices de accidentes laborales, lesiones, malas posturas, evidencias de fatiga, que han conducido a una baja productividad e ineficiencia, con

una agravante insatisfacción o desmotivación del trabajador, entre otros aspectos.

Por su parte, el gobierno Colombiano no es ajeno al tema de prevención de riesgos laborales, instaurando la ley de 1562 de 2012 con la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. En este documento se menciona toda la reglamentación en materia de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de proteger el recurso más importante, como lo es el recurso humano. Cabe mencionar, que la aplicabilidad de esta norma ha sido entendida mayormente, como si su campo de acción se circunscribiera solamente a las actividades industriales, por lo cual no se suele mencionar comúnmente en otros trabajos, como por ejemplo, el de restaurantes, cafeterías y afines como los Café Lounge.

Desde las aportaciones de este instrumento jurídico, todas las empresas tendrán supervisión y asesoría por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) y el Ministerio del Trabajo (MinTrabajo). Además de esto, existe la Sociedad Colombiana de Ergonomía (SCE) que es un ente investigador que da apoyo científico para mejorar todos los aspectos ergonómicos en cualquier actividad económica.

Aun cuando existe una reglamentación, en Colombia el índice de

accidentalidad sigue siendo objeto de gran preocupación. Es así como se ha dados a conocer desde el sector de hoteles y restaurantes, según datos del MinTrabajo (2012), que obtuvo un puntaje de 9.842 de accidentes, para el año de 2010 y de 13.209 en el 2011; mientras que marzo de 2012 ya contaba con 3.878 accidentes.

Con respecto al rubro de las cafeterías en Barranquilla, han prevalecido tres grandes empresas, como lo son, Juan Valdez, Oma y El Gualilo. Todas ellas manejan lo estipulado según la normatividad colombiana con respecto a al sistema general de riesgos laborales, marcando un hito en su estilo de servicio. Sin embargo, persistiendo éstas como líderes en el contexto de la ciudad, también se han ido sumando otros café lounge progresivamente y sigue siendo preocupante la problemática referida, por lo cual es de gran necesidad ahondar en estudios para brindar una respuesta conducente a alcanzar mayor confort físico-espacial, ambiental y de servicios complementarios, que garanticen la sostenibilidad de altos niveles de bienestar, tanto para trabajadores, como para la clientela en general. Por esta razón es necesaria la investigación y determinación de los criterios ergonómicos y de prevención de riesgos laborales en la planificación y diseño de un café lounge.

Formulación del Problema

¿Cómo determinar los criterios ergonómicos y de prevención de riesgos laborales en la planificación y diseño de un café lounge?

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Objetivo general:

Determinar los criterios ergonómicos y de prevención de riesgos laborales en la planificación y diseño de un café lounge, fundamentados en la caracterización de sus áreas.

1.2.2. Objetivos específicos:

1. Describir el funcionamiento operativo del Café Lounge.
2. Analizar sistémicamente los aspectos ergonómicos-organizacionales y de prevención de riesgos laborales asociados a las cafeterías.
3. Examinar la legislación relacionada con la PRL en bares, restaurante, cafeterías y afines.
4. Revisar los factores sistémicos-organizacionales que intervienen en la predisposición al riesgo de los café lounge.
5. Diseñar los criterios ergonómicos y de prevención de riesgos laborales para el Café Lounge.

1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación está delimitada al sector de café lounge en la zona norte de la ciudad de Barranquilla, Colombia. El tiempo esperado para este trabajo de grado

ha sido de 12 meses, desde Enero de 2014 hasta Diciembre de 2014, apoyándose en los fundamentos teórico-científicos de la Planificación y Diseño de los Café Lounge, la PRL, principios de la Ergonomía Organizacional, la Gerencia Empresarial desde una perspectiva ergonómica, la RSE y la Legislación Colombiana pertinente al tema; todo ello desde una postura sistémica organizacional que revisa los factores condicionantes de la ergonomía y el riesgo en los café lounge, como lo son la calidad físico-espacial, la calidad físico-ambiental, los servicios complementarios y la predisposición de los trabajadores frente a los riesgos asociados. Esta investigación es una contribución a la línea de PRL, en el programa Ingeniería Industrial en la Universidad de La Costa, con aportaciones que conllevan a la mejora de las condiciones de trabajo en estos locales, ofreciendo criterios para mejorar la calidad de vida laboral, lo cual permite elevar la productividad del trabajador.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Según estadísticas de la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2013), 2.02 millones de personas mueren cada año por enfermedades relacionadas al trabajo, 321,000 personas mueren cada año por accidentes laborales, 160 millones de enfermedades laborales no-fatales por año y 317 millones de incidentes laborales por año; esto significa que cada 15 segundos un trabajador muere por un accidente/enfermedad laboral y ocurren 151 accidentes laborales. Esto refleja la necesidad de invertir e investigar en el tema de ergonomía y seguridad laboral en el ambiente de trabajo en distintos modelos de negocios para asegurar la calidad de vida del trabajador.

En Colombia según datos del MinTrabajo (2013), sucedieron 543.079 accidentes avalados como laborales de 656.817 reportados y 755 muertes de 938 reportadas. Por otro lado, en lo que respecta a enfermedades laborales se avalaron 10.246 de 21.349 reportadas y 2 muertes de 51 reportadas. Por lo tanto se puede resaltar la importancia de todo estudio de prevención de riesgos laborales, pues en Colombia más que una obligación es una necesidad para disminuir los índices mencionados.

Así mismo, para la proporción de estos problemas en la nación colombiana, hacen falta una mayor cantidad de investigaciones sobre el mejoramiento de las condiciones de los puestos de trabajo, específicamente a partir de criterios ergonómicos y de prevención de riesgos laborales. Tal es el caso que resalta el trabajo titulado de Farné y Vergara (2007), en la Universidad Externado de Colombia, dando a conocer que, por medio del examen de algunos indicadores simples de calidad del empleo, se sugiere que la firme recuperación de la actividad económica de los últimos años no ha sido acompañada por la adecuada mejora de las condiciones de trabajo. Dentro de esas condiciones de trabajo, también cobran valor las del bienestar que le otorga la ergonomía y PRL.

El acometimiento de los criterios ergonómicos y de PRL en un Café Lounge, permitirá la reducción de número de accidentes y los costos derivados de éstos, el aumento de la productividad del trabajador a través de la participación y la mejora de las condiciones de sus puestos de trabajo, el blindaje contra demandas o acciones penales hacia la empresa, elevación de imagen de la empresa en términos de

responsabilidad social empresarial, entre otros aspectos.

Esto devela la pertinencia del trabajo en el contexto regional y de la nación por cuanto contribuye a la resolución de un problema latente ya descrito. Por su parte, desde el punto de vista académico se sigue ahondando en la línea de PRL del Programa de Ingeniería Industrial, apoyado por el grupo de investigación PRODUCOM, además de dar apertura a un nuevo conocimiento que integra al género de los Café Lounge.

CAPITULO 2

MARCO HISTORICO

La historia del origen de los restaurantes se remonta en Egipto desde el año 512 A.C, donde existen pruebas de la existencia de tabernas que servían platos preparados con cereales, aves salvajes y cebolla pero únicamente a hombres. En el año 402 A.C los niños podían entrar a estas tabernas si venían acompañados de algún hombre y las mujeres también podían hacerlo si venían acompañadas de sus esposos. (Bachs, 2003). Por su parte, en el año 79 D.C, los antiguos romanos acostumbraban a salir a comer, ellos podían encontrar bares donde servían pan, queso, vino, nueces, dátiles, higos y comidas calientes en una ciudad cerca de Nápoles.

El primer restaurante considerado como tal surge en Francia en el año 1765, éste tenía una inscripción en su puerta que decía “Venite ad me omnes qui sfomacho lavoratoratis et ego retuarabo vos” la cual significa: Venid a mí todos aquellos cuyos estómagos clamen angustiados que yo los restauraré.

El termino restaurante entró en los Estados Unidos en 1974 gracias a un refugiado francés de la revolución cuyo nombre era Jean Baptiste Gilbert Paypal, quien fundó el primer restaurante francés llamado Julien’s Restorato donde servían trufas, fundes de queso y sopas. Sin embargo el restaurante Delmonico se considera como el primero de Estados Unidos, éste fue fundado en la ciudad de Nueva York en

1827. Después de 1850 se podían encontrar restaurantes en los trenes pero era un servicio elegante y caro tanto para los pasajeros como para los ferrocarriles.

Debido a la incursión del automóvil y el aumento de estos en la década de los años 20 comenzó a surgir un nuevo concepto de restaurante que tenía lugar para aparcar los autos. En los años 60 y 80 comenzó el negocio de las comidas rápidas dando lugar a grandes cadenas de restaurantes como McDonald's y Kentucky Fried Chicken.

Por otro lado en lo que respecta a las cafeterías se considera que su lugar de origen fue La Meca de los siglos XV y XVI, donde el establecimiento era considerado un lugar de reunión para hombres de gran cultura, debido a que inicialmente eran tomados por hombres religiosos y místicos en sus noches de vigilia. En 1510, debido a su gran acogida por el público, las autoridades religiosas decidieron ponerse en contra de esta tendencia alegando que dentro de los cafés las personas olvidaban sus deberes religiosos. Esta etapa es conocida como la primera persecución hacia los cafés, pero esto no fue impedimento para la expansión de la tendencia.

En el año 1645 en Estambul, la frontera entre oriente y occidente, se dio una propia modalidad de cafetería y un fraile que estaba de paso describió que los turcos le llamaban "xiosk" o quiosco, que se refiere a un balcón donde los turcos iban a tomar café y tabaco, en busca de placer.

En el siglo XVII en occidente los locales creados para tomar café eran frecuentados por grupos de intelectuales, artistas y políticos. Por su parte, en Viena se creó el primer café público por un panadero de nombre Kolschitzky debido a la relación entre los turcos y los austriacos, luego de que los austriacos detuvieron la invasión turca gracias a la información que dio el panadero. Este panadero pidió todo el café que llevaban los turcos para inaugurar el café.

Hacia el año 1652 se había abierto uno de los primeros cafés públicos en Londres. Fue un griego Pasqua Rosie, el que tuvo la original idea de inaugurarlos, pero velozmente aumentó la competencia. En 1693 ya existían en la capital inglesa más de 300 cafés donde era usual hablar sobre actualidad política, cortesana y social. Aun así, no fue en Gran Bretaña donde las cafeterías llegarían a imponerse, pues sus costumbres se fundamentan en la cultura del té.

En Francia el café se dio a conocer en los altos estratos sociales en las fiestas que realizaba la embajada otomana. En 1672 abre el primer café público de París, al principio, la aristocracia no asistía a estos establecimientos, y además existía una gran competencia debido a que los orientales vendían café preparado por las calles a muy bajo precio. Cabe resaltar, uno de los cafés más famosos de la capital francesa, el café Prokop en el cual se han congregado intelectuales y políticos, desde Voltaire, Diderot y Rousseau, hasta quienes escribieron la declaración de los Derechos Universales del Hombre.

En España por su parte se fundó el primer café en Madrid, en el siglo XIX llamado El Café Pombo, en este surgió la tradición de las tertulias literarias, taurinas y del “café, copa y puro”; luego surgió el Café Gijón, en donde los temas de conversación eran del mundo político, social y cultural de Madrid; posteriormente apareció el Els Quatre Gats, centro de reunión del movimiento modernista Catalán, y el bar La Tranquilidad.

En la época contemporánea, han ido apareciendo diferentes tendencias en cuanto al diseño y servicio de cafés, bares y restaurantes inspirándose en el arte, la arquitectura y la música. Podemos resaltar los tipos de estilos como el restaurant, el concert, el chantant, el lounge, el ciber-café, el buffet, el pub, la discoteque, entre otros. El estilo conocido como “lounge” fue adaptado tanto a restaurantes como cafés y bares; pero tiene su origen en los salones de té de Gran Bretaña. Este concepto se distingue por la música, los colores neutros, imágenes artísticas que crean un ambiente de relajación y comodidad. Cabe resaltar que se influencia en la decoración de los años 1960 y 1970, creando un ambiente juvenil y con estilo, usando sofás ergonómicos y luz tenue.

La llegada del café a Colombia tuvo lugar en el siglo XVIII, cuando los holandeses trajeron consigo semillas de café a Surinam (Guayana holandesa). De ahí los cultivos pasaron a Colombia y Brasil, ya para el siguiente siglo se asentarían como uno de los principales productos de ambos países. En esa misma época ocurre la revolución industrial, que trajo consigo avances para el procesamiento del café para que pudiera ser distribuido más fácilmente. La industrialización del café permitió

que se desarrollaran en América la tendencia de tiendas de café como una bebida social para las nuevas generaciones.

Como pioneros de la tendencia de las tiendas de café en Colombia en el año de 1970 nace OMA, la primera tienda de café gourmet en Bogotá. Inspirándose en el concepto de cafeterías europeos, hacia 1980 se inaugura OMA LIBROS, donde se mezcla la cultura y la tertulia. Otra empresa de gran importancia en el país, es Juan Valdez que abrió sus puertas en el año 2002 y ya para esta época contempla más de 210 tiendas en 8 países, siendo así la marca colombiana de café más influyente en el mercado internacional.

CAPITULO 3

MARCO TEÓRICO

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Salgado y Castro (2007), en su trabajo la Importancia de las buenas prácticas de manufactura en cafeterías y restaurantes, presentan como objetivo constituir una garantía de calidad e inocuidad que redunde en beneficio del empresario y del consumidor en vista de que ellas comprenden aspectos de higiene y saneamiento aplicables en toda la cadena productiva, incluido el transporte y la comercialización de los productos. El método usado fue un diagnostico visual para detectar los puntos débiles de los programas de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y un perfil sanitario. Como resultado se evidenció que la implementación, seguimiento y control de las BPM demuestra la efectividad en cuanto a higiene personal. Este trabajo aporta a esta investigación algunas consideraciones que se deben tener en cuenta para la aplicación de BPM en cafeterías y restaurantes. Esto permitirá establecer algunos criterios en prevención de riesgos laborales (PRL) para la correcta preparación de alimentos garantizando productos de calidad e inocuidad a los clientes.

Mejías (2008) en su trabajo Mobiliario de interiores ergonómico: una elección necesaria en el sector de hostelería, presenta como objetivo considerar el mobiliario interior y equipamiento según el aspecto ergonómico. Su metodología fue descriptiva, no experimental. En las conclusiones de este artículo expresa que las

recomendaciones dadas en este brinda a las empresas una garantía para adquirir mobiliarios y equipamientos que brinden seguridad y confort a los clientes, mejorando la calidad del servicio que presta. Este artículo contribuirá a esta investigación la consideración de criterios ergonómicos para elegir el mobiliario y equipamiento para un Café Lounge con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes en cuanto a seguridad y confort.

Garcés (2009), en su trabajo titulado *Diseño de un Bar Restaurant Lounge para Jóvenes Adultos*, presenta como objetivo proponer un bar/restaurant lounge para jóvenes-adultos entre 25 y 45 años de edad. El método usado fue cuali-cuantitativo y cuya investigación incluía los niveles exploratorio, descriptivo y cualitativo. Como resultado se establecieron los parámetros en cuanto a gustos y preferencias de los individuos que puedan generar alguna distinción es un lugar o establecimiento. Este trabajo contribuye con esta investigación en analizar los parámetros que se tienen en cuenta para el diseño de un *Bar Restaurant* tipo Lounge que serán de gran utilidad para alcanzar el objetivo general de esta investigación.

Tomassiello y Del Rosso (2009), en su trabajo titulado *Ergonomía y bienestar para las personas sentadas*, presentan como objetivo general producir una “guía para evaluación del bienestar” y recomendaciones específicas, a partir del estudio de una muestra relevante de puestos laborales del ámbito local que utilizan la postura sedente. El método usado es el de la Ergonomía basado en el “enfoque sistémico” (Zinchenco, V. y Munipov, V. 1985), diseñándose una estrategia de acciones de tipo analítico-experimental. El resultado de esta investigación es una guía para la

evaluación de confort en postura sedente. La investigación aporta a este trabajo una guía con la que se puede considerar y evaluar los asientos que cumplan con características de confort tanto para el personal como para los clientes del Café Lounge.

Malmierca (2012), en su trabajo Evaluación de riesgos del café-bar Don Andrés, presenta como objetivo la identificación y evaluación de los riesgos laborales en el café-bar Don Andrés. Su metodología se basa en la identificación y estimación del riesgo de cada peligro identificado según el Instituto Nacional de Higiene en el Trabajo de Argentina. Los resultados de esta investigación fueron satisfactorios ya que a través de la evaluación de riesgos del café-bar Don Andrés no se evidenciaron riesgos muy significativos y gracias a las sugerencias y recomendaciones de los propios trabajadores lograron establecer medidas preventivas y correctivas para la planificación de las actividades preventivas. Este trabajo aporta a esta investigación la identificación de algunos riesgos a los que pueden estar expuestos los trabajadores de un café-bar, así como las medidas preventivas y correctivas que se establecen para estos riesgos.

Amado y Villanueva (2014) en su trabajo Lineamientos de ergonomía y prevención de riesgos laborales, para la mejora continua en el departamento de emergencia de un servicio médico-asistencial, presentan como objetivo establecer lineamientos de ergonomía y prevención de riesgos laborales para la mejora continua en el departamento de emergencia de un servicio médico asistencial. Su variable de investigación fue Lineamientos de ergonomía y prevención de riesgos laborales. El

método usado fue un trabajo de campo, descriptivo y transaccional. Como resultado, promueve el desarrollo de una cultura preventiva que contribuye exponencialmente a recrear el valor por la vida y la salud, tanto en lo individual, como en lo colectivo, a partir de prácticas médico-asistenciales seguras y confortables. El apoyo fundamental de este trabajo a la investigación está dado por la metodología, debido a la técnica de recolección de información.

Del Portillo y Molinares (2014) en su trabajo análisis del riesgo laboral por exposición al frío en cámaras frigoríficas de productos cárnicos en barranquilla, presentan como objetivo analizar el riesgo laboral por exposición al frío en cámaras frigoríficas de Barranquilla. Su variable de investigación fue riesgo laboral por exposición al frío. El método usado fue un trabajo de campo, descriptivo y transaccional. Como resultado se promueve el desarrollo de una cultura preventiva, que contribuye exponencialmente a recrear el valor por la vida y la salud, tanto en lo individual, como en lo colectivo, a partir de prácticas seguras y confortables, que elevan el nivel de productividad y garantizan la sostenibilidad de las labores en condiciones de riesgo por exposición a frío, en ambientes laborales de la industria nacional. También se contribuye por la metodología utilizada.

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. Las Cafeterías: funcionamiento, planificación y diseño

Funcionamiento de cafeterías.

Establecimientos cualquiera que sea su denominación que su oferta se base principalmente en el servicio de: Bebidas frías y calientes (helados, batidos, refrescos, infusiones, etc.) y Platos fríos y calientes, simples o combinados elaborados generalmente en plancha (sándwiches, bocadillos, hamburguesas, raciones, etc.). Esta oferta se sirve al público en general, mediante precio para ser consumido en barra o mesa y a cualquier hora del día que permanezca abierto el establecimiento.

(García, 2008, Sección 1 el bar, p.3)

Rosell (2013) expresa que la Cafetería presta, de modo fundamental, el servicio de bebidas, platos fríos y calientes, simples o combinados, elaborados generalmente en una plancha (hamburguesas, bocadillos, sándwiches, etc.). Además, menciona que el servicio suele ser rápido y es posible consumir en la propia barra, aunque estos establecimientos suelen disponer de mesas con sillas para que los clientes puedan permanecer un periodo de tiempo más largo.

También Rosell define el concepto de café como negocio donde principalmente se sirven cafés (en todas sus formas de preparación), chocolates e

infusiones. En algunos de ellos y como oferta complementaria podemos encontrar una oferta gastronómica sencilla de bollería y pastelería.

Ambos autores se apoyan en la ley de ordenación turística de 1965 de España donde también se resalta la categorización de las cafeterías, en ella se especifican tres clasificaciones: especial, primera y segunda; cada una identificada con tres tazas, dos tazas y una taza respectivamente:

a) Cafeterías de categoría Especial

Entrada para los clientes independiente de la del personal de servicio; guardarropa, teléfono, calefacción y refrigeración, servicios sanitarios independientes para señoras y caballeros, con agua caliente y fría en los lavabos, decoración y mobiliario en armonía con el rango del establecimiento, cubertería, vajilla y cristalería de gran calidad, cafetera “express”, fuente de soda, plancha, cámara frigorífica, fregaderos y local para el almacén, menaje de primera calidad, barra o mostrador adecuado, tanto para la categoría como a la capacidad del establecimiento, vestuarios y aseos independientes para el personal masculino y femenino. El personal, debidamente uniformado de acuerdo con el rango del establecimiento, será adecuado para garantizar un servicio rápido y eficiente.

(Ley de ordenación turística de 1965 de España, 1965).

b) Cafeterías de Primera categoría

Entrada para los clientes independiente de la del personal de servicio, o en su defecto, en las horas en que esté abierto el establecimiento a la clientela, los proveedores de mercancías no utilizarán el mismo acceso; guardarropa, teléfono,

calefacción y refrigeración, servicios sanitarios independientes para señoras y caballeros, con agua caliente y fría en los lavabos, decoración y mobiliario en armonía con el rango del establecimiento, cubertería, vajilla y cristalería de gran calidad, cafetera “express”, fuente de soda, plancha, cámara frigorífica, fregaderos y local para el almacén, menaje de primera calidad, barra o mostrador adecuado, tanto para la categoría como a la capacidad del establecimiento, vestuarios y aseos independientes para el personal masculino y femenino. El personal, debidamente uniformado de acuerdo con el rango del establecimiento, será adecuado para garantizar un servicio rápido y eficiente.

(Ley de ordenación turística de 1965 de España, 1965).

c) Cafeterías de Segunda categoría

Teléfono, servicios sanitarios independientes para señoras y caballeros, cubertería inoxidable, vajilla y cristalería en buen estado de conservación, cafetera “express”, plancha, cámara frigorífica, fregaderos y menaje de calidad, barra o mostrador adecuado a la capacidad del establecimiento. El personal, uniformado, será adecuado para un servicio rápido y eficiente.

(Ley de ordenación turística de 1965 de España, 1965).

Para el concepto del café lounge, se ubicaría dentro de las cafeterías especiales, debido a los servicios que ofrece y la decoración y diseño de los locales.

Montserrat Mota (2012) establece que el organigrama actual de una cafetería/bar debería tener al menos los departamentos de dirección, sala, barra y

office-limpieza. Ver figura (1).

Figura 1. Organigrama de una cafetería/bar

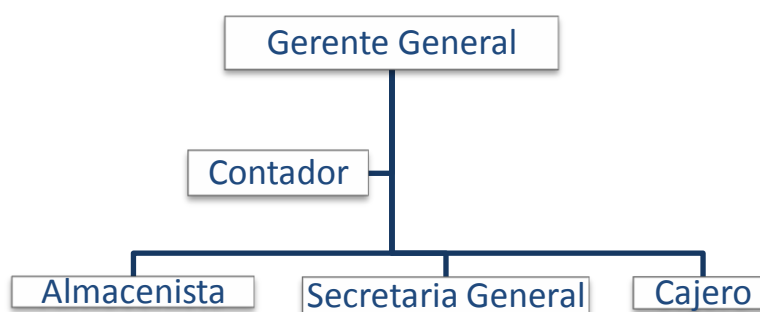


Fuente. Mota (2012).

Por cada uno de los departamentos se especifica el tipo de cargo necesario para el cumplimiento de las actividades del negocio, a través del organigrama de funcionamiento de un café Lounge por áreas:

Dirección del Establecimiento

Figura 2. Organigrama de dirección del establecimiento.



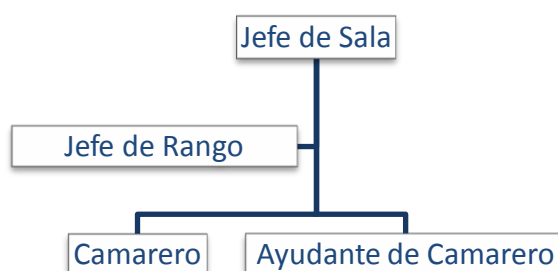
Fuente. Cuevas (2004).

Cuevas (2004), señala que el gerente general es la persona encargada de administrar el establecimiento; y bajo su cargo se encuentran todos los jefe de los departamentos y a su vez el área contable. Con respecto al contador, debe registrar

y controlar todas las operaciones contables. Elaborar estados financieros, pagos y cobranzas, impuestos y salarios. Bajo su responsabilidad y control se encuentran: la secretaria, almacenistas y cajeros. Estos son los encargados del funcionamiento administrativo y contable de la empresa.

Departamento de Sala

Figura 3: Organigrama departamento de sala.



Fuente. Mota (2012).

Mota (2012) menciona que dentro del departamento de sala existe un jefe de sala y uno o varios jefes de rango, camareros y ayudantes de camarero en función de las necesidades de personal con relación al número de clientes.

El jefe de sala depende directamente del director del establecimiento y se encarga del comedor con todo lo que implica respecto al personal, al producto y a la atención al cliente. Sus funciones con relación al personal del departamento son coordinarlo, formarlo de manera continua y distribuir el trabajo por igual. También controla que el servicio y el producto servido se ajusten a los niveles de calidad

estipulados, supervisa el cobro de todas las mesas y responde a las quejas y reclamaciones habituales de la clientela.

El jefe de rango toma las comandas, asesorando al cliente, y controla que todos los productos lleguen en tiempo y forma a la mesa. La calidad del servicio está regida por el tiempo que tardan en llegar a la mesa los platos solicitados, por el proceso que se sigue para llevarlos y por cómo se sirven en cuanto a su elaboración culinaria. El jefe de rango procura que este proceso de calidad de servicio sea el estipulado por la empresa y en el caso de que no sea así, lo redirige.

Con respecto al camarero, este es el encargado de atender y servir las mesas directamente, apoyándose en el ayudante de camarero. Además asume las responsabilidades de preparar la sala para el servicio y de recibir y repartir las comandas por departamentos.

El ayudante de camarero aún está en formación. Realiza las tareas más sencillas del departamento de sala, esto es, asistir al camarero en la preparación de la sala para el servicio y en el transporte de bebidas y comidas, y remontar y limpiar las mesas sucias.

Departamento de Barra

Figura 4. Organigrama departamento de Barra.



Fuente. Mota (2012).

Dentro del departamento de barra Mota (2012) indica que debe existir un jefe de barra y uno o varios baristas, bartenders y ayudantes. El jefe de barra es el máximo responsable de la misma y depende directamente del director de establecimiento. Ha de tener una gran experiencia en el servicio de bebidas (desde refrescos a cócteles, pasando por cafés y aguardientes), conocer perfectamente los procesos de servicio de barra y ocuparse de la gestión del equipo de trabajo a su cargo. Las competencias de este profesional son controlar que todo en barra esté preparado para el servicio; coordinar al personal del departamento; organizar las comandas para que los productos salgan en orden, forma y tiempo; realizar los pedidos al almacén según el stock de barra.

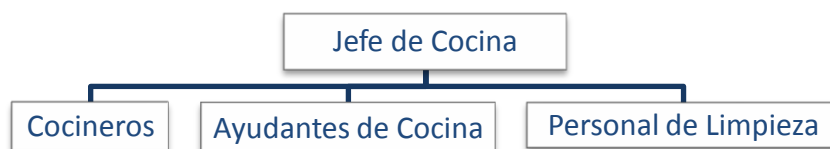
La figura del barista corresponde con el profesional especializado en la elaboración de café. Cuenta con amplios conocimientos al respecto, tanto de la materia prima como de los medios mecánicos necesarios para su realización, y de las diferentes preparaciones (frías o calientes) con base de café. Es el responsable de prepararlo todo para cubrir los requisitos del servicio, que debe llevar a cabo obteniendo productos con el nivel exigido según el plan de marketing de la empresa. También puede aportar ideas acerca de nuevos productos realizados en cafetera.

El bartender es el especialista en coctelería. Se encarga de preparar todo lo necesario para cumplir su servicio y de controlar la calidad de las materias primas. Puede proponer nuevos productos que tengan cabida dentro de sus competencias y que se adapten a las características del local.

El ayudante de barra posee conocimientos básicos sobre el funcionamiento y los productos que en ella se ofrecen. Sus cometidos son asistir en la preparación de todo lo que se pueda necesitar para el servicio en barra, atender durante el servicio las necesidades de sus responsables, y limpiar y reponer la barra según los pedidos del jefe de barra.

Departamento de Office y Limpieza

Figura 5. Organigrama departamento de Servicios



Fuente. García y Quintero (2014). Adaptación a los conceptos de Mota (2012).

Mota (2012) y Cuevas (2004) sostienen que el departamento de office y limpieza está compuesto por un jefe de cocina, cocineros, ayudantes de cocina y personal de limpieza.

El jefe de cocina o Chef es el primer responsable de la cocina. Debe conocer todos los productos gastronómicos ofertados y ha de ser organizado y estar al tanto

de todos los sistemas de control de higiene precisos para garantizar la salubridad de la producción. Sus funciones son prepararlo todo para el servicio de comidas; controlar la calidad de las materias primas; coordinar al personal del office y organizar las comandas para que todos los productos salgan en orden, forma y tiempo; realizar los pedidos de alimentos al almacén; y controlar el buen estado y limpieza de la maquinaria, utillaje y menaje de cocina, así como del stock del office.

Los cocineros y el ayudante de cocina debe tener conocimientos culinarios básicos para desarrollar tareas sencillas, siempre dirigido por el chef. Queda bajo su responsabilidad preparar lo necesario para el servicio de comidas, asistir en las labores de servicio, y limpiar y reponer en cocina.

El personal de limpieza se ocupa del aseo del material usado durante la producción de bebidas y alimentos, por lo que ha de poseer conocimientos previos de higiene y salubridad que garanticen la efectividad en sus funciones. Además lleva a cabo tareas de limpieza general en los demás departamentos antes y durante el servicio.

Aspectos gerenciales-sistémicos en cafeterías y afines

Partiendo de los fundamentos de administración aplicados a restaurantes, cafeterías y afines, según Cuevas (2004) el éxito de un restaurante no se debe solo a su comida y servicio, es necesario abordar los conceptos de administración general y aplicarla al rubro de restaurantes y afines con el fin de controlar todo el proceso

desde el momento de planificación del establecimiento.

- Planeación: Partiendo del hecho que “Planear es decidir hoy, lo que hare mañana en mente del mañana”; lo fundamental es saber el lugar de origen y hacia donde se pretende llegar (objetivos).
- Organización: En cualquier tipo de empresa, se debe establecer un esquema organizacional de jerarquías, horarios, funciones y responsabilidades de cada puesto, con el fin de conocer el jefe directo, a quienes se deben supervisar, elementos materiales y espacios que se encuentren bajo su responsabilidad. La creación de un organigrama es precisa en este punto.
- Dirección: La dirección es una labor del día a día, y consiste en escoger el camino correcto para llegar al objetivo. Todos los empleados del negocio deberán participar del proceso, pero los puestos de jerarquía más alta lo harán de manera más activa.
- Control: En todas las empresas, deben minimizar las fugas en el establecimiento, a través del proceso de control. Para los establecimientos de bebidas y alimentos, es necesario el control financiero, el de materiales y procesos.

Generalidades del diseño y planificación de cafeterías, restaurantes y afines.

Un programa Arquitectónico de una Cafetería, según Yañés (1989) es aquel enunciado claro, ordenado y preciso de todos los objetivos, requerimientos espaciales y condiciones limitantes a los que debe responder el diseño de una obra arquitectónica. Partiendo de ello, se describirán las áreas, espacios y funciones de una cafetería, y será preciso detallar en la planificación y diseño de una cafetería lounge lo siguiente:

- Consideraciones previas

Los aspectos de partida que pueden condicionar el desarrollo de los proyectos arquitectónicos son: Régimen urbanístico (Ordenanzas municipales, Normativa Urbanística), Régimen Jurídico, Funcionales (condicionantes espaciales para el establecimiento ulterior de usos/funciones), Técnicos (estudios geotécnicos y de calidad del terreno, condicionantes climáticos...), Otros.

A los fines de esta investigación, el estudio se orienta hacia los aspectos relacionados con lo funcional de los locales de café lounge, en sus áreas fundamentales anteriormente descritas como sala, barra y servicio.

- Relación de espacios:

El Programa Arquitectónico contendrá una relación de espacios que han de ser solucionados en el proyecto. Estos espacios pueden agruparse en grandes áreas, según la Universidad Interamericana para el Desarrollo, las instituciones dedicadas a dar el servicio de alimentos y bebidas son tan variadas y de tan diferentes gustos, que es complicado hablar de cuáles son las áreas que deben tener para lograr un óptimo servicio, ya que dependen en gran medida del tipo de restaurante de que se trate, la comida que ofrecen, el local con el que cuentan, el mercado hacia el cual están dirigidos, entre otros. Se mencionan 3 grandes clasificaciones que sirven de base para cualquier establecimiento en esta rama de la industria, sin las cuales no podría operar.

Las tres grandes áreas dentro de un establecimiento de Alimentos y Bebidas son: Salón o comedor, siendo el lugar en donde se atiende y se sirve al cliente y la única área a la cual el cliente tiene acceso; Cocina que es el punto medular para que el cliente disfrute de su comida y quede en su mente el deseo de regresar al establecimiento; Departamento de Logística para facilitar la operación del establecimiento.

En cada uno de las zonas se han de definir las instalaciones, los equipamientos necesarios y requisitos técnicos específicos para el cumplimiento de sus funciones y de todas las normativas vigentes aplicables, con especial atención en lo que concierne a: Parámetros ambientales como Sistemas de control ambiental y Sectorización, Parámetros de iluminación, Conexiones telefónicas e informáticas, Conexiones eléctricas, Condiciones acústicas, Instalaciones de fontanería,

Ventilación, Otros sistemas.

- Comunicaciones y circulaciones generales

En este apartado se precisarán las necesidades en materia de comunicaciones, se concretarán las relaciones entre las distintas áreas y sus accesos, señalando las secuencias de movimientos más habituales. En las cafeterías y restaurantes se realizan los siguientes movimientos más habituales: Recepción – Comedor- Salida, Recepción – Comedor – Baños – Salida, Comedor- Cocina- Comedor-Caja, Comedor-Barra-Comedor- Caja, Recepción- Almacén- Cocina

- Condiciones generales de conservación y protección del edificio y de elementos singulares.

En este punto, se evaluará las necesidades de conservación generales del edificio y la necesidad de conservación de los elementos específicos. Como por ejemplo: Sistemas de control ambiental (humedad y temperatura), Sistemas de iluminación y su control, Mantenimiento de Muebles y enseres.

- Ámbitos de Seguridad

Para el diseño de la edificación es necesario considerar los niveles de seguridad en los distintos puntos del café, teniendo en cuenta los distintos elementos implicados: edificación, el público, el personal, los equipos, entre otros. Para un

diseño seguro es necesario conocer los riesgos asociados al negocio y a partir de ello se planifica el local. Por lo que es necesaria en cada punto del proyecto la participación multidisciplinaria de profesionales en materia.

Por otra parte, en la planificación y diseño de cafeterías y afines, y muy particularmente en las de tipo Lounge, se deben considerar aspectos como:

- a. Circulación: considerar las rutas a seguir por los clientes y el personal de servicio, posiciones y otros requisitos de espacios de corredor, pasillos, entradas y salidas. Aunque el local sea pequeño es importante que se estudie el tránsito que se seguirá para cada una de las áreas del mismo y la ubicación de las áreas de servicio, de manera que no se encuentren a la vista de los clientes y que tampoco tengan que circular por el comedor operaciones como el desecho de basura o el ingreso de los proveedores.
- b. Decoración: decidir el esquema básico de interiores, así como todos los aspectos de construcción para crear el carácter y estilo del restaurante. Esta es una de las consideraciones básicas a tomar en cuenta ya que dependiendo el tipo de establecimiento de que se trate y el menú que se maneje lo que determinarán los elementos que se utilizarán para su decoración.
- c. Organización de mesas y asientos: teniendo en cuenta el acceso, servicio, ventanas y otros aspectos del salón comedor, preparar el esquema interior mostrando la organización de mesas y asientos.

- d. Accesorios y equipo: seleccionar y diseñar expresamente los accesorios y equipos adecuados para el salón incluyendo mobiliario integrado y otras unidades y detalles decorativos.
- e. Mobiliario: especificar detalles del mobiliario: tipo, estilo, calidad, cantidad y requisitos en cuanto a fabricación y diseño.
- f. Protección y seguridad: revisar el riesgo de incendio, accidentes y otros peligros, considerando las previsiones de escape en caso de que ocurran estos, por lo que se debe tomar en cuenta las rutas de evacuación, los señalamientos que las indiquen, que las instalaciones tanto eléctricas como de gas cumplan con las normas de seguridad es de vital trascendencia en la planeación.
- g. Control: determinar ubicación, diseño y servicio de los muebles de caja, puestos para el servicio y demás unidades precisas para el funcionamiento y control del restaurante, teniendo en cuenta los riesgos públicos.
- h. Políticas de abastecimiento: considerar la política de compras, preparación de la comida, y selección del menú en relación al tamaño de la cocina, personal, equipamiento y costos de inversión.
- i. Almacenamiento de la comida: refrigeradores, bodegas, etc., que cumplan con las normas básicas de almacenaje, los accesos suficientes y la facilidad para su limpieza.

- j. Eliminación de residuos: disponer de espacios para el almacenaje de desperdicios y acceso de camiones de basura, así como canalizar adecuadamente los desperdicios líquidos a la alcantarilla pública.

Finalmente, enfocándonos en el análisis del Diseño Lounge Arango (2010) menciona que la palabra Lounge realmente es un género de música, o más bien una interpretación para diferentes géneros musicales como el jazz, este se maneja en muchos conceptos, como las bebidas, el cine, entre otros. En la parte de diseño de interiores es aplicado a sitios como bares, cafés y restaurantes que quieren una imagen elegante y sobria. Los diseños de este tipo, requieren sofás cómodos, con o sin respaldo, de piel o levemente aterciopelados o también pufs, relativamente bajos, en colores neutros: chocolate, negro y blanco.

La decoración "tipo lounge "no son más que espacios relativamente reducidos, paredes blancas y la iluminación que se maneja es tenue. En estos sitios, el principal objetivo de la gente que comparte el ambiente es la socialización en medio de la música no estridente, lo cual genera un ambiente muy calmado para la conversación.

Algunas veces se decoran seccionados, es decir, parte del área elegante y parte informal. Es decir, que no se contrapone con otros estilos y puede reformarse el concepto. Es por tanto que cada lugar puede tener aspectos únicos de interiorismo. Esta forma de decorar se asocia bastante con la decoración minimalista.

3.2.2. La Ergonomía en restaurantes, cafeterías y afines

La palabra ergonomía es derivada del griego *ἔργον* (*ergon*, 'trabajo') y *νόμος* (*nomos*, 'ley') cuya definición según la Real Academia Española (RAE) es el estudio de la adaptación de las máquinas, muebles y utensilios a la persona que los emplea habitualmente, para lograr una mayor comodidad y eficacia

Por otro lado, Internacional Ergonomics Association (IEA) (2000) define la ergonomía como la disciplina científica relacionada con la comprensión de las interacciones entre los seres humanos y los elementos de un sistema, y la profesión que aplica teoría, principios, datos y métodos de diseño para optimizar el bienestar humano y todo el desempeño del sistema. Los ergonomistas contribuyen a la planeación, diseño y evaluación de tareas, trabajos, productos, ambientes y sistemas en orden de hacerlos más compatibles con las necesidades, habilidades y limitaciones de las personas.

Por su parte Ramírez (2005) define la ergonomía como una disciplina científico-técnica y de diseño que estudia integralmente al hombre (o grupos de hombres) en su marco de actuación relacionado con el manejo de equipos y máquinas, dentro de un ambiente laboral específico, y que busca la optimización de los tres sistemas (hombre-máquina-entorno), para lo cual elabora métodos de estudio del individuo, de la técnica y de la organización del trabajo.

Por otro lado, la Sociedad colombiana de ergonomía (2000) clasifica la ergonomía en tres tipos:

- **Ergonomía Física:** Conciernen a las características anatómicas, antropométricas, fisiológicas y biomecánicas humanas que se relacionan con la actividad física. Los tópicos relevantes incluyen posturas de trabajo, manipulación de materiales, movimientos repetitivos, desórdenes músculo-esqueléticos relacionados con el trabajo, distribución del lugar del trabajo, seguridad y salud.

- **Ergonomía Cognitiva:** Es lo concerniente con procesos mentales, tales como percepción, memoria, razonamiento, y respuestas motoras, como ellos afectan la interacción entre humanos y otros elementos de un sistema. Los tópicos relevantes incluyen carga mental, toma de decisiones, desarrollo de habilidades, interacción hombre-computadora, responsabilidad humana, estrés laboral y entrenamiento y como ellos pueden relacionarse para el diseño del sistema humano.

- **Ergonomía Organizacional:** Es concerniente a la optimización de sistemas socio técnicos, incluyendo su estructura organizacional, políticas y procesos. Los tópicos relevantes incluyen comunicación, gestión de recursos organizacionales, diseño del trabajo, diseño de tiempos laborales, equipo de trabajo, diseño participativo, ergonomía participativa, trabajo cooperativo, paradigmas de nuevos trabajos, cultura organizacional, organización virtual, teletrabajo y gerenciamiento de la calidad.

Cabe resaltar que la ergonomía desde una visión sistémica contempla la dimensión organizacional que contribuye tanto al cuidado de los trabajadores como al desarrollo y calidad de los productos y servicios ofrecidos. La ergonomía organizacional parte del apoyo de la administración y la teoría general de sistemas, para planear y organizar las condiciones adecuadas en los ambientes de trabajo. Según García (2002) la ergonomía organizacional o macro-ergonomía (ergonomía apoyada en administración) es comprendida como una ciencia de sistemas, lo cual permite tener un gran impacto en la etapa organizacional, y dicho impacto solo es posible si la ergonomía hace parte integral de la estructura administrativa y es contemplada desde la planificación y organización de la empresa. En este sentido, las aportaciones de Romero (2008) con la teoría de la Gerencia empresarial desde una perspectiva ergonómica, pone de manifiesto este precepto y maximiza su campo de acción, predisponiendo factores clave de consideración para la instauración de una cultura preventiva, a partir de sus seis fases: Planificación, Organización orientada al mejoramiento del principio empresarial, Dirección orientada a la calidad de servicio, Promoción de bienestar y confort, Promoción del mejoramiento profesional, Evaluación del proceso.

Esta investigación se apoya en la ergonomía desde una visión sistémica debido a que contempla a la ergonomía dentro del análisis de recursos y ambientes, así como en la formulación e instrumentación de estrategias para finalmente ser una valiosa herramienta de la planeación táctica y operativa en cualquier organización.

Así mismo, Móndeolo et al. (1994) contemplan 3 apartados sobre el alcance de

la ergonomía: a) La ergonomía como banco de datos sobre la horquilla de las capacidades y limitaciones de respuesta de los usuarios; b) La ergonomía como programa de actividades planificadas, para mejorar el diseño de los productos, servicios y/o las condiciones de trabajo y uso; C) La ergonomía como disciplina aplicada para mejorar la calidad de vida de las personas.

Ergonomía en Restaurantes, bares y cafeterías

La Ergonomía en la cocina, según el Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo de España (INSHT) expone que en las cocinas, especialmente las de restauración colectiva, pero también en las de los restaurantes tradicionales, son frecuentes los trabajos que implican manipulación de cargas, trabajo en posiciones forzadas o movimientos repetitivos. Todos ellos pueden dar lugar a dolores en los hombros, los codos, el cuello, la espalda y a otros problemas menores que pueden ser los signos precursores de enfermedades profesionales, como la tendinitis, bursitis, hernias discales, síndrome del túnel carpiano, entre otras. Las principales situaciones de trabajo que en las cocinas pueden dar lugar a este tipo de problemas son las siguientes: trabajo con los brazos separados del cuerpo, trabajo con el tronco inclinado, levantamiento de cargas pesadas, movimientos repetitivos. (Ver figura 6).

En el caso del trabajo con los brazos separados del cuerpo, la mejor solución es trabajar en una mesa baja, aunque si ello no es posible puede recurrirse a un carro de transporte bajo, o a colocar el recipiente dentro del fregadero. Utilizar una máquina puede eliminar la necesidad de realizar manualmente muchas de estas

operaciones. Así mismo, para el caso del trabajo con el tronco inclinado, la instalación del lavavajillas en posición elevada puede ser una solución a este problema, como lo son también los hornos elevados y los congeladores verticales en lugar de los horizontales.

Figura 6. Situaciones de trabajo en las cocinas.



Fuente. Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo de España (INSHT).

Para la manipulación de cargas pesadas se puede colocar el fregadero separado de la cocina por un mostrador que permita deslizar los recipientes grandes en lugar de levantarlos puede reducir mucho los esfuerzos. Para el caso de los movimientos repetitivos, el empleo de robots de cocina permite eliminar muchas tareas que implican movimientos repetitivos. También puede contribuir a ello comprar ingredientes ya troceados, queso rallado, etc.

Cada uno de estos problemas tiene soluciones, que son mucho más fáciles de aplicar si se tienen en cuenta en el momento de planificar y diseñar la cocina o con ocasión de una reforma de la misma. Ello no quiere decir, sin embargo, que no existan medidas que no puedan aplicarse sin recurrir a inversiones costosas, como por ejemplo las relacionadas con la organización del trabajo, la gestión de las adquisiciones, entre más aspectos; a lo cual se suman aspectos como el de proporcionar asientos para cuantas tareas lo permitan, o para los momentos de pausa.

Por otro lado en La enciclopedia de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su capítulo 98 de bares y restaurantes se refiere a algunos temas que pueden tener relevancia con la ergonomía tales como: Temperaturas Extremas por exposición al calor y ventilación para eliminar olores, grasas y humos de las cocinas.

Por otra parte, en cuanto a la ergonomía para los encargados del servicio de comida, también la OIT deja comprender en cuanto a las lesiones músculo-esqueléticas, se trata de lesiones por esfuerzos repetitivos y otros problemas músculo-esqueléticos frecuentes en los empleados que rutinariamente llevan bandejas pesadas, y que tienen que inclinarse y estirarse para quitar, limpiar y poner las mesas o trasladar cajas con los suministros para el restaurante. Estos riesgos pueden reducirse mediante una buena planificación de los puestos de trabajo y de sus horarios, de manera que las labores del personal destinado al servicio de comidas tengan carácter rotatorio, a fin de disminuir las tareas repetitivas. En cuanto a la formación en materia de ergonomía (y de factores de riesgos de lesiones por

esfuerzo repetitivo) es también de gran utilidad para evitar este tipo de lesiones entre el personal del servicio de comidas.

Muchas lesiones cervicales y dorsales se deben al uso de una técnica inadecuada al levantar pesos. Con frecuencia, el transporte de bandejas sobrecargadas con platos y vasos de forma incorrecta puede originar lesiones cervicales y aumentar el riesgo de caída de la bandeja y lesionar a otra persona.

Además, la ergonomía del personal de caja está señalado en la enciclopedia de la OIT en su capítulo 98 de bares y restaurantes menciona que el personal de caja, sobretodo de los establecimientos de la comida rápida y de las cafeterías, pueden llegar a sufrir lesiones por esfuerzos repetitivos a causa del diseño de sus puestos y de la elevada carga de trabajo. Entre las medidas de prevención están que el puesto de trabajo tenga un buen diseño, con la caja registradora a la altura apropiada, y que los asientos sean flexibles, de manera que permitan aliviar la presión ejercida sobre las piernas y la región lumbar.

3.2.3 La Prevención de Riesgos Laborales asociadas a restaurantes, cafeterías y afines

A continuación se expondrán algunos conceptos relacionados con riesgos laborales:

- Riesgos laborales: El Ministerio de trabajo en Colombia los define como aquellos accidentes y enfermedades que puedan ocurrir con ocasión o como

consecuencia del trabajo que desarrollan las personas. Por su parte Gonzalez (2003) hace referencia a la ley 31/1995 de España que define el riesgo laboral como la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo.

- Peligro: Gonzalez (2003) se refiere al peligro como la propiedad o aptitud intrínseca de algo (por ejemplo materiales de trabajo, equipos, métodos o prácticas laborales) para ocasionar daños.

- Factores de riesgo: Gonzalez (2003) manifiesta que cuando se habla de factores de riesgo se hace referencia a todo elemento que puede provocar un riesgo al realizar una tarea de forma incorrecta. Estos factores pueden clasificarse en los siguientes grupos: a) Factores o condiciones de seguridad; b) Factores de origen físico, químico y biológico o condiciones medioambientales; c) Factores derivados de las características del trabajo; d) Factores derivados de la organización del trabajo.

- Factores o condiciones de seguridad: Los factores o condiciones de seguridad son las condiciones que producen accidentes de trabajo. Por ejemplo: los lugares de trabajo (escaleras, pasillos, espacios de trabajo, etc.), los equipos de trabajo (máquinas, herramientas, etc.), instalaciones eléctricas, etc.

Considerando los conceptos anteriores se tiene que los Factores de origen físico, químico y biológico o condiciones medioambientales son aquellos factores del medio ambiente presentes en el entorno de trabajo y que aparecen de la misma forma o modificados por el proceso de producción y repercuten negativamente en la salud. Se incluyen en este grupo: los contaminantes físicos: ruido, vibraciones,

iluminación, condiciones termohigrométricas, radiaciones ionizantes y no ionizantes, presión atmosférica, etc., los contaminantes químicos: gases, vapores, nieblas, aerosoles, humos etc., los contaminantes biológicos: bacterias, virus, hongos, protozoos, etc.

Igualmente, los Factores derivados de las características del trabajo, incluyen las condiciones que la tarea impone al individuo que la realiza. Podemos diferenciar entre factores de riesgo que generan carga física y carga mental. Los factores derivados de la carga física: esfuerzos físicos de todo tipo (manejo de cargas, posturas de trabajo, movimientos repetitivos...) y los factores derivados de la carga mental: nivel de exigencia psíquica de la tarea (ritmos de trabajo, nivel de atención, monotonía, falta de autonomía, responsabilidad, etc.)

Con respecto a los Factores derivadas de la organización del trabajo González (2003) menciona que algunos factores a considerar son la forma en que se divide el trabajo en tareas elementales, reparto de éstas entre diferentes individuos, división horaria, velocidad de ejecución, relaciones dentro del centro de trabajo, etc., teniendo en cuenta: Factores de organización temporal (jornada y ritmo de trabajo, trabajo a turnos o nocturno, etc.), Factores dependientes de la tarea: automatización, comunicación y relaciones, monotonía, identificación de tareas, etc.

En consecuencia a estos hechos se tiene que uno de los daños derivados en los trabajos son las enfermedades que según la Ley 1562 de 2012 la define como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del

medio en el cual se ha visto obligado a trabajar. El Decreto 2566 de 2009 establece la Tabla Enfermedades Laborales, vigente en Colombia. De todas las enfermedades declaradas, las que se asocian a las actividades en restaurantes, bares y afines son: Enfermedades producidas por iluminación insuficiente, como la fatiga ocular, nistagmus; Calambre ocupacional de mano o de antebrazo, debido a trabajos con movimientos repetitivos de los dedos, las manos o los antebrazos; Enfermedades por bajas temperaturas; Otras lesiones osteo-musculares y ligamentosas, debido a trabajos que requieran sobreesfuerzo físico, movimientos repetitivos y/o posiciones viciosas; patologías causadas por estrés en el trabajo, tales como los relacionados con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, entre otros aspectos.

En materia de PRL se encuentra como daño ocasionado por el trabajo los Accidentes e incidentes laborales. La Ley 1562 de 2012, define accidente laboral como todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo, aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horario de trabajo, aquel que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador y el que ocurre durante el ejercicio de la función sindical aunque el

trabajador se encuentre en permiso sindical, siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función.

De igual forma, se considera, aquel que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o representación del empleador o de la empresa usuaria cuando sean trabajadores de las empresas temporales que se encuentren en misión. Por otro lado, el incidente laboral es definido según la Norma Técnica colombiana OHSAS 18001 como aquellos evento(s) relacionado(s) con el trabajo, en el (los) que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad (independiente de su severidad) o víctima mortal.

Para el análisis de los riesgos asociados a los restaurantes, cafeterías y afines se tomó en cuenta la Prevención de riesgos laborales en el sector de hostelería donde Creus (2011) menciona que el servicio de hostelería abarca una amplia gama de establecimientos hoteleros, desde grandes hoteles internacionales en las ciudades importantes hasta pequeños mesones o posadas campestres, y desde restaurantes mundialmente famosos a los cafés o bares de carretera.

Partiendo del conocimiento acerca de los restaurantes en general y apoyados en los de gran magnitud por su capacidad de servicio, es posible comprender que su cocina cuente con servicios de alta tecnología y mecanizados. En cuanto a locales pequeños, como los café y bares, tanto sus áreas vitales, así como especialmente la cocina, suelen tener equipamiento básico y de tecnología más sencilla, con menor cantidad de personal. Sin embargo, es menester reconocer los aportes generales

acerca de los diferentes tipos de riesgos del sector hostelería que aplican para restaurantes y cafeterías:

Tabla 1. Riesgos para restaurantes y cafeterías.

Riesgos	Factores de riesgo	Medidas Preventivas
Carga Física	Esfuerzo físico	Pausas y descansos
	Posturas forzadas	Buenas posturas de trabajo
	Manipulación de carga incorrecta	Postura correcta al manejar cargas
Caídas al mismo o a distinto nivel	Suelos sucios, resbaladizos, irregulares.	Limpieza, suelo antideslizante
	Bebidas derramadas u obstáculos	Zonas sin obstáculos ni obstrucciones
	Áreas con distintos niveles	Escaleras y accesos limpios y libres de obstáculos
	Accesos a áreas elevadas o a bajo nivel	
	Escaleras	
Cortes y amputaciones	Utensilios de cocina como cuchillos o picadoras	Personas capacitadas para el manejo de utensilios cortopuzantes
Quemaduras	Contacto con superficies calientes, líquidos o gases calientes	BPM, uso correcto de superficies o material caliente
	Uso de hornos, estufa, planchas, etc.	Máquinas seguras
Incendios	Material inflamable	Almacenamiento correcto del material, plan de emergencia.
Almacenamiento, manipulación y transporte	Mala ubicación y organización de los almacenes	Almacenes ordenados y limpios, transporte con los equipos adecuados
Ruido	Clientela hablando	Aislar los lugares de trabajo, capacitar al empleado
	Música de fondo	
	Ruido de máquinas, platos, etc.	
Iluminación	Iluminación inadecuada	Iluminación adecuada según la tarea y el riesgo.
Temperatura	Cambios bruscos de temperaturas	Uso de guantes y mascarillas

Fuente. Extracto de Creus (2011).

En relación con los aspectos de la Higiene Industrial, Gonzales (2003) la

define como la ciencia no médica dedicada al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales que surgen en o del lugar de trabajo y que pueden causar daños a la salud de los trabajadores.

Comblence (1982) con respecto a los estándares de higiene y seguridad expresa que es necesario ejercer una vigilancia constante para que todo se mantenga en perfectas condiciones. Además Comblence (1982) afirma que es solamente cuestión de un buen entrenamiento, con el cual el empleado conozca su trabajo y lo haga bien desde el inicio hasta el final. La mejor manera de asegurarse de que las instrucciones son comprendidas perfectamente, es dar a cada empleado un manual con todas las instrucciones. Cuando las instrucciones son transmitidas verbalmente de un empleado a otro, se corre el riesgo de que puedan ser mal interpretadas y olvidadas. También es necesario que una persona supervise el trabajo.

Respecto de la salud, es aconsejable y necesario que las personas empleadas en los departamentos de alimentación prueben su estado de salud por medio de una tarjeta extendida por un médico. El gerente del establecimiento debe exigir este certificado para su propia protección. Este certificado se debe exigir a: el cocinero, todas las personas de la cocina, los meseros, todas las personas del restaurante, las personas que lavan los trastes y el personal de almacenamiento. Se debe contar con un botiquín de primeros auxilios con: esparadrapo, gasa, algodón, mercurio, éter, productos para quemaduras, que ocurren frecuentemente en la cocina. (Un dedo muy infectado del cocinero puede causar disentería a los clientes.)

En cuanto a la Higiene personal, todos los restaurantes deben dar facilidades del acceso al cuarto de baño. Este cuarto de baño no deberá estar cerca y mucho menos dentro de un cuarto que tenga alimentos, bebida o utensilios almacenados. Las puertas de estos cuartos deben tener mecanismo de cierre automático. El piso y las paredes deben estar pintados de blanco, y ser de un material fácil de limpiar. El cuarto debe ser bien ventilado y solamente deberán usarlo los empleados. Un cuarto de baño combinado con WC tendrá siempre un jabón colocado en un distribuidor y agua corriente, toalla de papel individual para secarse las manos, colocada en un distribuidor, y para ser usada una sola vez (desechable).

Cada departamento donde se trabaje con productos alimenticios deberá tener agua corriente y un distribuidor de jabón y toallas de papel desechables para las manos; esto será el mejor camino para conseguir que los empleados de la cocina se laven las manos frecuentemente. Los uniformes de los empleados que están en contacto con los productos alimenticios y utensilios, incluyendo los que lavan los platos, deben ser limpios y hechos de un material que pueda lavarse fácilmente. Los uniformes suplementarios deben existir en cantidad suficiente para que los empleados puedan cambiarse diariamente y en casos en que se mancharan durante el día.

Es obligatorio el uso de sombrero o gorra para mantener recogidos los cabellos de los empleados de la cocina. Las manos y las uñas deben mantenerse siempre limpias. Y nunca deben llevarse las manos al rostro ni a los cabellos ni a

ninguna parte del cuerpo cuando estén trabajando. Los utensilios nunca deben ser tomados por la parte que está en contacto con los alimentos o las bebidas. Todas las normas deben ser objeto de una vigilancia estricta; esto puede ser fácil si los empleados comprenden que se toman estas medidas para evitar la contaminación de los alimentos. Los empleados deben recibir normas sobre sanidad e higiene, mostrándoles que los grandes peligros del transporte de contaminación pueden estar en sus cinturones, su rostro o cualquier otra parte de su vestuario.

3.2.4 Bases legales para el funcionamiento de las cafeterías y afines en Colombia.

Teniendo en cuenta los tratados de la OIT, en Colombia hay leyes, decretos y resoluciones, pertinentes al marco normativo de salud ocupacional, que permiten desarrollar políticas y criterios para la prevención de riesgos y enfermedades laborales. A continuación se listan algunos de los decretos y leyes colombianas encaminadas a promover la seguridad y salud en el trabajo:

La Ley 1562 de 2012 establece las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, hacen parte integrante del Sistema General de Riesgos Laborales.

La Resolución 2400 del 22 de Mayo de 1979 de Ministerio de Trabajo instaura

las disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad reglamentadas en la Resolución, se aplican a todos los establecimientos de trabajo, sin perjuicio de las reglamentaciones especiales que se dicten para cada centro de trabajo en particular, con el fin de preservar y mantener la salud física y mental, prevenir accidentes y enfermedades profesionales, para lograr las mejores condiciones de higiene y bienestar de los trabajadores en sus diferentes actividades

El Decreto 614 del 14 de Marzo de 1984 de Ministerio de Trabajo y Ministerio de Salud el cual determina las bases de organización y administración gubernamental y, privada de la Salud Ocupacional en el país, para la posterior constitución de un Plan Nacional unificado en el campo de la prevención de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y en el del mejoramiento de las condiciones de trabajo.

La Resolución 2013 de Junio 6 de 1986 de Ministerio de Trabajo en ella se establece que el reglamento para la organización, funcionamiento de los comités de medicina, higiene y seguridad industrial en los lugares de trabajo. Se complementa con el Decreto 1295 de 1994 en cuanto al nombre COPASO y funciones. Hay cambios sobre su inscripción con la Ley 1429 de 2010, parágrafo 2 Artículo 65.

La Resolución 1016 de Marzo 31 de 1989 de Ministerio de Trabajo el cual reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional. Menciona la obligación de los patronos o empleadores a velar por la salud de sus empleados y deben responder por la ejecución del programa de salud

ocupacional del lugar de trabajo.

El Decreto 1772 de Agosto 3 de 1994 de Ministerio de Trabajo el cual aplica a todos los afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales y reglamenta la afiliación y cotización de los empleados.

El Decreto 1833 de Agosto 3 de 1994 de Ministerio de Trabajo establece la definición, el objeto, la administración, el funcionamiento y las obligaciones del fondo de riesgos profesionales

La Resolución 1401 de 2007 donde se regula la investigación de incidentes y accidentes de trabajo que ocurran en la empresa, y de igual manera la obligación de informar a la administradora de riesgo profesionales sobre los resultados de la investigación.

La Resolución número 2646 de 2008 donde se establecen disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional.

Por otro lado se resalta la ISO 26800:2011, esta norma internacional describe el enfoque general de la ergonomía y especifica sus principios y conceptos de base.

Estos son aplicables al diseño y evaluación de tareas, puestos de trabajo, productos, herramientas, equipos, sistemas, organizaciones, servicios, instalaciones y entornos, con el fin de hacerlos compatibles con las características, necesidades y valores, y las capacidades y limitaciones de las personas. Las recomendaciones dadas por la esta norma internacional están destinadas a mejorar la seguridad, funcionamiento, eficacia, eficiencia, fiabilidad, disponibilidad y mantenibilidad del resultado del diseño a lo largo de todo su ciclo de vida, preservando y favoreciendo la salud, el bienestar y la satisfacción de las personas implicadas o afectadas.

Así mismo la ISO 6385:2004, establece los principios fundamentales de la ergonomía como lineamientos básicos para el diseño de sistemas de trabajo y define los términos pertinentes. En él se describe un enfoque integrado para el diseño de sistemas de trabajo, donde los ergónomos cooperaran con otras personas involucradas en el diseño, prestando atención a la los requisitos técnicos, humano y social de manera equilibrada en el proceso de diseño.

Si bien los principios de la norma ISO 6385:2004 se orientan al diseño de sistemas de trabajo, son aplicables a cualquier campo de la actividad humana, por ejemplo, en el diseño de productos para actividades domésticas y de ocio.

La Norma Técnica NTC Colombiana 5655: Principios Para El Diseño Ergonómico De Sistemas De Trabajo instituye los principios básicos que orientan el diseño ergonómico de los sistemas de trabajo y define los términos fundamentales

que resultan pertinentes. En ella se describe una aproximación integrada al diseño de estos sistemas, en el que se contempla la cooperación de expertos en ergonomía con otras personas participantes en esa actividad, atendiendo con igual importancia, los requisitos humanos, sociales y técnicos, durante el proceso de diseño.

Las definiciones y los principios especificados en la norma técnica resultan pertinentes para el mejoramiento de las condiciones de diseño de trabajo, considerando simultáneamente la salud, la seguridad, el bienestar del ser humano, la calidad y productividad, incluyendo el desarrollo de habilidades ya existentes y la adquisición de otras nuevas.

En materia de Restaurantes, cafeterías y Bares encontramos las siguientes Leyes y Normas Técnicas Colombianas:

La Ley 9 de 1979 la cual presenta las normas generales que servirán de base a las disposiciones y reglamentaciones necesarias para preservar, restaurar y mejorar las condiciones sanitarias en lo que se relaciona a la salud humana. También establece los procedimientos y las medidas que se deben adoptar para la regulación, legalización y control de los descargos de residuos y materiales que afectan o pueden afectar las condiciones sanitarias del Ambiente. Esta se reglamenta parcialmente con el Decreto 3075 de 1997, donde están contenidas las disposiciones que regulan todas las Actividades que puedan generar factores de riesgo por el consumo de alimentos.

La Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 009 (ICONTEC). Seguridad industrial para restaurantes tiene por objetivo proporcionar la aplicación de las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. Por medio de establecer normas desde el punto de vista físico y ambiental para generar seguridad, salud y confort a los empleados y usuarios de los restaurantes.

La Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 006 I actualización. Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica, instruye sobre los requisitos mínimos que deben tener en cuenta los establecimientos gastronómicos, para la construcción y planificación de la infraestructura básica de las diferentes áreas: servicio al cliente, producción y servicios generales.

La Norma Técnica NTS-TS Sectorial Colombiana 004 (ICONTEC): Establecimientos Gastronómicos y Bares. Requisitos de Sostenibilidad, donde se especifica los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica para los establecimientos gastronómicos y los bares.

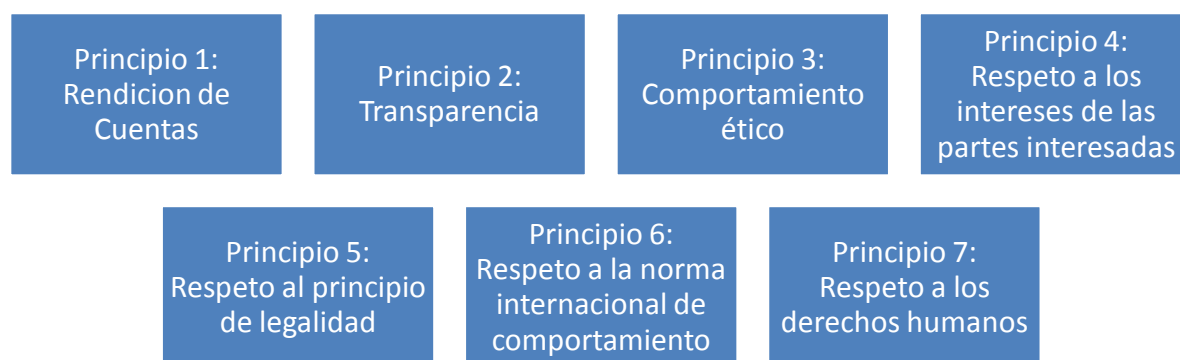
3.2.5 Responsabilidad social empresarial (RSE)

- Según la norma ISO 26000:2010: “Guía sobre Responsabilidad Social”, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es definida como la Responsabilidad de una Organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas,
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, y
- Está integrada en toda la Organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

Con respecto a la anterior norma M. Romero (2010) hace énfasis en la importancia y las características de la RSE referenciando los temas de principios y materias. En la norma se establecen siete principios que deben cumplir las organizaciones como mínimo para respetar los ideales de la Responsabilidad Social Empresarial:

Figura 7. Principios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)



Fuente. Romero (2010).

Nueva Norma ISO 26000:2010: Responsabilidad Social

M. Romero (2010), establece que el principio de rendición de cuentas tiene que ver con la necesidad de las organizaciones de tener que dar cuenta de sus acciones a autoridades competentes con respecto a las consecuencias negativas tanto económicas, ambientales y sociales. Igualmente menciona que la transparencia reside en que las empresas deben revelar de forma clara, precisa y completa la información sobre políticas, decisiones, actividades y los impactos conocidos y probables sobre el medio ambiente y sociedad. El comportamiento ético consiste en que la actuación de una organización debe basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad, estos valores implica el respeto por las personas, animales y medio ambiente y el compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones de sus partes interesadas.

Con relación al principio de Respeto a los intereses de las parte interesadas, una organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas. Acerca del Respeto al principio de legalidad, una Organización deberá entender que ningún individuo está por encima de la ley y que perdurara la supremacía del derecho y las leyes; con esto se refiere a la obligación de las empresas a cumplir con las leyes y obligaciones. Referente al respeto a la norma de comportamiento, la organización debería respetar las normas nacionales e internacionales y por tanto cumplir el principio de legalidad. El último principio corresponde al respeto de los derechos humanos, y supone que toda organización debería promover el respeto a los derechos humanos y reconocer su importancia

universal.

Por su parte, Dávila y Gómez (2008) han identificado la RSE desde dos perspectivas: una interna y otra externa:

1) Responsabilidad social de las empresas: dimensión interna

La perspectiva interna se refiere a que las prácticas y acciones de las organizaciones impactan primeramente a sus trabajadores y estas deben enfocarse en la inversión necesaria para contrarrestar y disminuir aquellos impactos negativos.

a) Gestión de recursos humanos

La responsabilidad social empresarial dentro de este ámbito podría enmarcar las siguientes acciones: el aprendizaje permanente de los empleados, la asignación equitativa de responsabilidad de cargos, mejora de la información dentro de la empresa, la diversidad de talento humano, la igualdad en la retribución, la seguridad en el trabajo, ejercicios responsables, no discriminatorios y no exclusivos de contratación, contratos de aprendizaje, entre otros.

b) Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Las organizaciones están en una búsqueda constante de promoción de la salud y aumento de la seguridad en sus establecimientos. Por lo tanto las

empresas por medio de la prevención aumentan tales indicadores. El aumento de la salud y seguridad en el trabajo proporciona a las empresas de una buena imagen en la sociedad. Esta imagen se alcanza través de los programas de certificación de los sistemas de gestión, basados sobre todo en la salud y la seguridad en el lugar de trabajo.

c) Adaptación al cambio

La reestructuración socialmente responsable significa considerar en las decisiones los intereses y preocupaciones de todos aquellos afectados por los cambios. Es decir, en las organizaciones deberán buscar la forma de incluir a todas las partes interesadas y afectadas, en busca de identificar riesgos, estrategias y medidas alternativas. Es de suma importancia, que en la reestructuración participen autoridades públicas competentes, las empresas involucradas y los representantes de los trabajadores.

d) Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales

Un recurso normativo para las empresas que desean ser responsables con el medio ambiente es la ISO 19000, que insta a las empresas a instituir, voluntariamente, sistemas de eco auditoría y eco gestión en busca del desarrollo sostenible del medio ambiente.

2. Responsabilidad social de las empresas: dimensión externa

La responsabilidad social empresarial se extiende hasta las comunidades locales, socios comerciales y proveedores, consumidores, autoridades públicas y organizaciones no gubernamentales defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente.

a) Comunidades locales

La RSE comprende la unión de las empresas con el entorno. Con esto, las organizaciones deberán contribuir con las comunidades donde operan, proporcionando tanto puestos de trabajo, salarios y prestaciones e ingresos. Un beneficio de una buena gestión de responsabilidad social en una comunidad es la buena imagen del empresario en la sociedad la cual le proveerá de una inminente ventaja competitiva sobre la competencia

Las empresas pueden ser responsables de diversas actividades contaminantes: polución acústica, lumínica y de las aguas; contaminación del aire, del suelo y problemas ecológicos relacionados con el transporte y la eliminación de residuos. Y deberán contribuir a la mejora del entorno y a la educación para la protección del medio ambiente.

Otras actividades y acciones sociales que realizan empresas en las localidades son: la colaboración con organizaciones de defensa del medio ambiente, el ofrecimiento de servicios de guardería a sus trabajadores, el patrocinio de actividades deportivas o culturales a nivel local o la realización de donaciones para obras de beneficencia, inversión en la comunidad, entre

otras.

b) Consumidores

Las empresas deberán ofrecer de manera eficaz, ética y ecológica los productos y servicios que brindan a sus clientes. Esperando establecer vínculos duraderos con sus consumidores. Por ejemplo, los productos deben diseñarse pensando en que serán utilizados por el mayor número de personas posibles, incluyendo personas con discapacidad.

c) Derechos humanos

La RSE está ligada estrechamente con los derechos humanos, especialmente en lo que respecta a acciones mundiales y las cadenas de suministro. Es por tanto que las organizaciones deberán ajustar sus acciones a normas y códigos de comportamientos internacionales para garantizar no violar ningún derecho humano.

En concordancia a los conceptos de RSE y Ergonomía, Quéinnec (2001) establece que la ergonomía por su interdisciplinaridad es una de las ciencias con mayor aptitud de visión, flexibilización y transdisciplinariedad, la cual viene dada por el entorno, de manera que se pudiera inferir mas no deducir que es a través del estudio de la actividad de hombres y/o mujeres en situación de trabajo y en interacción con la organización del trabajo, que se podrá realizar una verdadera

actividad preventiva en cualquier actividad laboral.

Sumado a Carrasquero (2009) que concluye que es necesario colocar en el umbral de la responsabilidad social a la ergonomía, desde el punto de vista de su objeto central de estudio, que es lo humano, de donde le deviene la inherencia de la justificación ética. No obstante, es en este punto donde la ética gerencial y la ergonomía se reencuentran en la gestión organizacional.

Es por ello que un trabajo bien organizado y concebido es beneficioso para la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo y por ende de la organización. Asimismo, para prevenir los padecimientos, las enfermedades y los accidentes en el trabajo, es necesario que éste sea sano.

Esta última consideración orienta entonces al gerente ético y con responsabilidad social a abordar a través de un especialista en ergonomía la salud como una construcción individual y colectiva. Por ello, se establece que la ergonomía es una herramienta para la responsabilidad social y la sustentabilidad de la organización en la empresa moderna.

3.2.6. Gerencia empresarial desde una perspectiva ergonómica

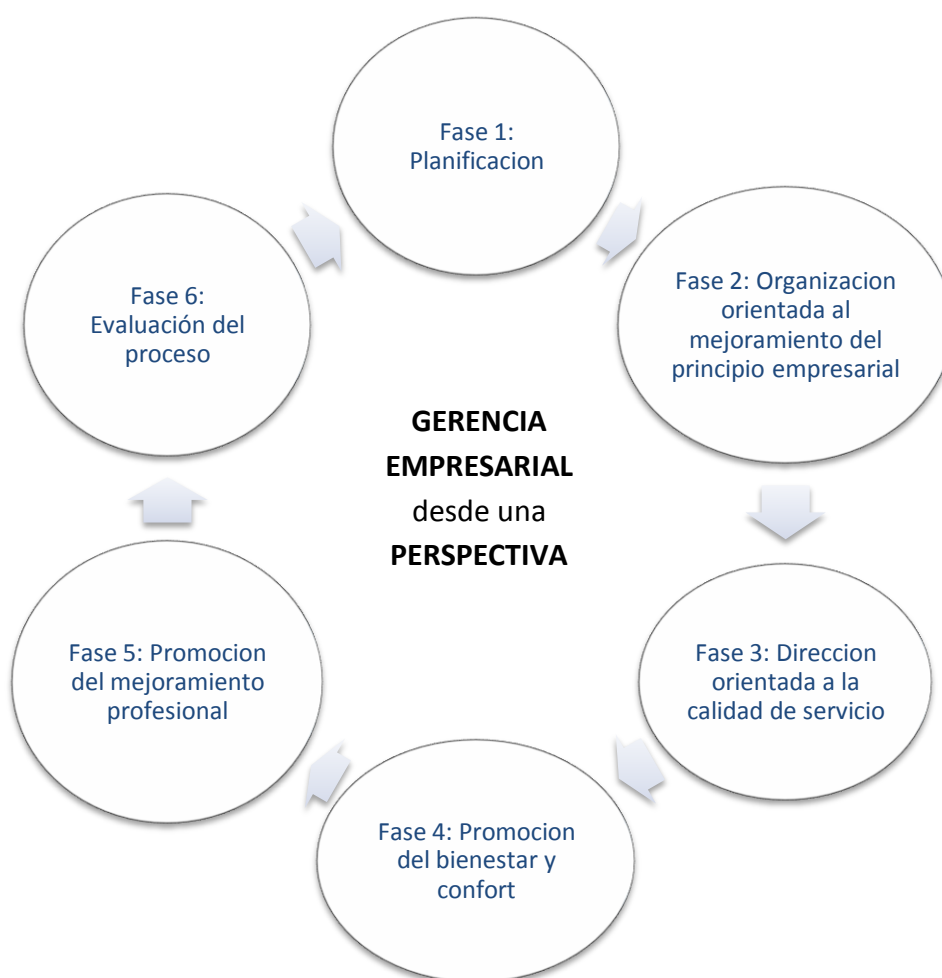
Romero (2008) expone las características del gerente humanista como aquel que utiliza conocimientos de gerencia, ergonomía, responsabilidad social empresarial y organizaciones inteligentes, con el fin de crear un ambiente de relacionamiento armónico en donde fluya un mejor contacto con cada miembro de la empresa y con el entorno. Es también el encargado de considerar y promover desde su labor gerencial, las condiciones ergonómicas de confort, seguridad e higiene de los trabajadores, teniendo en cuenta el tema global de desarrollo sostenible.

A partir de los criterios en los que se apoya el gerente humanista, se cimienta la teoría de gerencia empresarial desde una perspectiva ergonómica, que tiene como misión “Contribuir con el mejoramiento profesional de los trabajadores y personal directivo en el aspecto gerencial-ergonómico del recinto empresarial (edificio), para que desde sus funciones apliquen, en el marco de sus planificaciones anuales y periódicas, los conocimientos técnicos necesarios que garanticen el confort físico espacial y ambiental a los usuarios”. Por tanto, su aplicación conlleva a la búsqueda de altos índices de confort, salud y seguridad desde el proceso de diseño o planificación, con la participación activa de los niveles gerenciales, para garantizar procesos productivos efectivos y seguros.

La gerencia empresarial desde una perspectiva ergonómica está comprendida

en seis fases, las cuales permiten alcanzar las metas organizacionales con la instauración de una cultura preventiva en toda la organización. Estas fases se apoyan en el mejoramiento continuo, debido a la búsqueda permanente del confort y bienestar.

Figura 8. Gerencia Empresarial desde una Perspectiva Ergonómica.



Fuente. Romero (2008)

FASE 1: Planificación.

En esta fase es necesaria la incorporación de los aspectos ergonómicos a

través de la construcción de planes de prevención de salud. Y apoyados en el estudio de las condiciones físico-ambientales y espaciales del edificio y los métodos de trabajo, se dictaran las pautas que orienten los planes de ingeniería que contemplen tanto las reparaciones, remodelaciones internas o ampliación de infraestructura. Se resalta la importancia de la participación de empelados y los profesionales de ingeniería de consulta durante el proceso para analizar los problemas a solucionar y para aprovechar los recursos al máximo.

FASE 2: Organización orientada al mejoramiento del recinto empresarial.

Una vez identificados los requerimientos y necesidades de la organización, se procede a la organización del personal y recursos necesarios para la elaboración del proyecto de ingeniería. Este proyecto estará apoyado por un equipo multidisciplinario (arquitectos, ingenieros, trabajadores de la organización) que buscara resolver problemas disergonómicos garantizando una mejor disposición de áreas y espacios, de acuerdo a lo planificado y a los métodos de trabajo.

FASE 3: Dirección orientada a la Calidad de Servicio.

La dirección debe orientar sus funciones hacia la salud y bienestar de los usuarios, y debe establecer un liderazgo que permita materializar la calidad del servicio a través de un método que contemple las funciones y áreas de la

organización.

Se debe considerar el lenguaje del color, el uso de material informativo, muebles ergonómicos que garanticen la correcta ambientación de los espacios y por tanto promueva la calidad de servicio. También ha de considerarse la correcta distribución de áreas por función específica, la utilización de maquinaria y equipos adecuados y la correcta implementación de normas y procedimientos que permitan disminuir los errores en los procesos productivos de la empresa.

FASE 4: Promoción del Bienestar y Confort.

Partiendo de los resultados de la fase anterior, una vez lograda la calidad de servicio, nace el bienestar y confort de los usuarios durante la realización de sus tareas y jornada laboral. La promoción del bienestar y confort, es un compromiso constante de los líderes de cada nivel de gerencia, que deberán utilizar la observación constante en busca de cualquier irregularidad en el lenguaje corporal y verbal de sus trabajadores con respecto al tema de seguridad y salud en el trabajo.

FASE 5: Promoción del Mejoramiento Profesional.

Se resalta la importancia del uso de cursos, talleres y charlas para establecer conocimiento sobre la ergonomía, higiene, seguridad y ambiente, prevención de

enfermedades ocupacionales, entre otros; y por tanto mejorar la calidad de atención al cliente interno y externo por medio de la creación de ambientes seguros.

Como tal, esta fase resalta la experiencia del trabajador, para que aporte ideas que lleven a la mejora del espacio y ambiente a fin de que desarrolle de manera eficiente y eficaz sus actividades.

FASE 6: Evaluación del Proceso.

Periódicamente es necesario realizar diagnósticos de las condiciones físicas, espaciales y ambientales del edificio y sus procesos, así como de los materiales, herramientas y equipos de la tarea o actividad; esto con el objeto de identificar y analizar los problemas existentes para planificar las respectivas mejoras. Se suma a esa evaluación, el comprobar si se ha cumplido cabalmente o no las normas de seguridad, higiene y ambiente, así como el uso adecuado de las áreas para esa función. Los resultados de la evaluación permiten continuar con el proceso de reaprendizaje (mejora continua) y planificación de la gerencia.

Romero (2000) expone que existen factores sistémicos-organizacionales que inciden en las condiciones ergonómicas y de seguridad del establecimiento de trabajo, por lo cual es importante reconocerles por medio de tres aspectos básicos para garantizar el confort de los usuarios:

CALIDAD FÍSICO- ESPACIAL: Desde la forma física, las dimensiones, la disposición y organización de las áreas y espacios de la edificación, puede generarse confort teniéndolas en cuenta desde la fase de diseño, orientados en la adecuación de pisos, paredes, techos, altura, relación e ambientes y accesos, para las funciones requeridas.

CALIDAD AMBIENTAL: Es necesario concebir la ambientación de los usuarios del local del restaurante a través de los estudios de iluminación, temperatura, humedad, ventilación, ruidos, señalización, mobiliario, entre otros.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: estos servicios pueden verse afectados por la política y tipo del negocio de alimentación y bebida, así como por el espacio del edificio. Pero por lo general estos servicios mejoran el confort de los clientes y empleados entre ellos se pueden mencionar: áreas de espera, áreas de vestuario para empleados, áreas de esparcimientos, servicio de valet parking, servicio de terraza, área para fumadores, entre otros.

Las fases de la gerencia empresarial desde una perspectiva ergonómica permiten identificar desde la planificación de una organización todas aquellas condiciones físico-espaciales y ambientales a los que están expuestos los trabajadores y usuarios de una empresa. Su importancia radica en que aporta de manera clara y concisa el análisis y las etapas para desarrollar los criterios ergonómicos y de prevención de riesgos laborales a la hora de diseñar y planificar un

café lounge.

3.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS (GLOSARIO)

Café: Establecimiento donde se vende y se toma café.

Lounge: El término lounge podría traducirse al castellano como vestíbulo o salón de descanso; el lugar de un hotel donde uno puede sentarse a beber algo, conversar y escuchar música suave

Diseño minimalista: El término minimalismo también se utiliza para describir una tendencia en el diseño y la arquitectura, donde la estructura se reduce a sus elementos necesarios. El diseño minimalista ha sido muy influenciado por el diseño tradicional japonés y la arquitectura.

Sala: Área que incluye la zona de comedor, salón y demás espacios para el servicio al cliente. (Zona de espera, frontdesk)

Barra: Mostrador de bar u otros establecimientos similares en el que se sirven bebidas

Servicios: Área que incluye la cocina, almacenamiento, logística y recepción de materia prima.

Criterio: Juicio o discernimiento.

Diseño: Descripción o bosquejo verbal de algo.

Planificación: Plan general, metódicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado, tal como el desarrollo armónico de una ciudad, el desarrollo económico, la investigación científica, el funcionamiento de una industria, etc.

Confort: Aquello que produce bienestar y comodidades.

Tenue: es un adjetivo de tipo calificativo, usado en términos de una luz o colores que reflejan delicadeza y que dan sentido de relajación a la vista. El término tenue es usado mayormente para referirse a la iluminación.

3.4 SISTEMA DE VARIABLES

3.4.1. Definición textual de la variable

La variable a estudiar en este proyecto es Criterios Ergonómicos y de Prevención de Riesgos Laborales, se entiende por el término Criterio según la Academia Real Española (RAE) como la “Norma para conocer la verdad o Juicio”; es decir que es una regla conforme a la cual se crea un discernimiento y se toma una determinación. Se resalta la definición de Ergonomía proclamada por la Organización

Internacional del Trabajo (OIT) que la menciona como “la aplicación de las ciencias Biológicas Humanas para lograr la óptima y recíproca adaptación del ser humano y su trabajo, y los beneficios serán medidos en términos de la eficiencia humana y bienestar”. Por otra parte, en materia de Prevención de Riesgos Laborales Lasarte (2007) la define como todas las acciones encaminadas a eliminar o disminuir el riesgo antes de que se produzca un daño laboral, y los factores de riesgo según la organización mundial de la salud (OMS) “es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión”.

3.4.2. Definición operacional de la variable

La variable objeto de estudio es Criterios Ergonómicos y de Prevención de Riesgos Laborales, que significa por medio de este estudio, el desarrollo de normas y reglas encaminadas a la optimización del ambiente laboral, disminuyendo la posibilidad de accidentes, incidentes y enfermedades asociadas a los trabajos, así como orientadas al aumento de la eficiencia y eficacia del proceso, enmarcados en la seguridad, confort-bienestar de los usuarios, todo ello en el contexto de los café lounge.

3.4.3. Cuadro de operacionalización de la variable

Tabla 2. Operacionalización de la variable.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Sub-dimensiones	Indicadores	
1. Describir el funcionamiento operativo del Café Lounge	Criterios ergonómicos y de prevención de riesgos laborales	Café Lounge	Áreas funcionales	Sala	
				Barra	
				Servicios	
			Planificación y diseño	Relacionamiento de áreas	
Funcionamiento en áreas					
Ergonomía organizacional desde los Criterios técnicos de confort			Calidad físico espacial		
			Calidad físico ambiental		
			Calidad de servicios complementarios		
Prevención de Riesgos Laborales			Riesgos Físicos		
			Riesgo Psicosocial		
			Riesgos Ergonómicos		
Leyes y normas			Legislación internacional		
			Legislación nacional		
3. Examinar la legislación relacionada con la PRL en bares, restaurante, cafeterías y afines.			4.Revisar los factores sistémicos-organizacionales que intervienen en la predisposición al riesgo de los café lounge	Aspectos ergonómicos-organizacionales desde los Criterios técnicos de confort	Calidad físico espacial
					Calidad físico ambiental
					Calidad de servicios complementarios
Condicionantes de predisposición al Riesgo desde la actuación visible del	Riesgos Físicos				
	Riesgo Psicosocial				
	Riesgos Ergonómicos				

			trabajador	
5. Diseñar los criterios ergonómicos y de prevención de riesgos laborales para el Café Lounge.	No se operacionaliza, por ser producto de lo anterior			

Fuente. Quintero y García 2014.

CAPITULO 4

MARCO METODOLÓGICO

4.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Muños y Bennassini (1998) dejan entrever que un trabajo de campo es aquel donde el levantamiento de información como el análisis, comprobaciones, aplicaciones prácticas, conocimientos y métodos utilizados para obtener conclusiones, se realizan en el medio en el que se desenvuelve el fenómeno o hecho de estudio y la presentación de resultados debe complementarse con un breve análisis documental. Es decir, se parte del hecho de tomar la información y datos directamente de la realidad sin controlar las variables.

Con respecto a la investigación descriptiva Rodríguez (2005) establece que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre los procesos dominantes, o como una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente. La investigación de este tipo, trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta. Así mismo, los principales métodos utilizados en la investigación descriptiva son las encuestas y la observación.

Según Gómez (2006) un diseño no experimental puede definirse como la investigación que se realiza sin manipular las variables, y supone la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Es decir, en un estudio no experimental los sujetos ya pertenecían a un grupo o nivel de la variable independiente por autoselección. También profundiza en los diseños transaccionales como aquellos donde la recolección de datos se da en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

En correspondencia con lo anterior, esta investigación es de campo, descriptiva y transaccional, de diseño no experimental. Resulta importante destacar que, además, se trata de un trabajo que se apoya documentalmente en los referentes científicos y teóricos de la Prevención de Riesgos Laborales (PRL), la Ergonomía, la Gerencia empresarial desde una perspectiva ergonómica, la Responsabilidad social empresarial (RSE) y la Legislación colombiana afín con la temática de cafeterías.

4.2 Población de estudio.

La población de estudio según Tamayo y Tamayo (2001) se refiere a la totalidad del fenómeno objeto de estudio, en donde cada uno de las unidades pertenecientes a esa población tiene una o varias características comunes, la cual dan origen a los datos de investigación. Para este estudio la población está

conformada por los establecimientos de café lounge ubicados en la zona norte de la ciudad de Barranquilla y con una trayectoria de funcionamiento de más de cinco años. Específicamente se ubican cinco establecimientos tipo café lounge, los cuales se toman como muestra censal para este estudio.

Una muestra es aquella representación significativa de la población y Sabino (1991) menciona que es el número de sujetos que reúne las mismas características de la población estudiada y por lo tanto representativa de la misma. Como en esta investigación la muestra estudiada es censal cabe resaltar que López (1999) la define como la porción que representa toda la población, por tanto la muestra es toda la población a investigar.

4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Croll (1995) define la observación sistemática como el proceso mediante el cual a través de un conjunto de normas sistémicas se pueden registrar y clasificar los sucesos observables. Por tanto, la investigación supone la utilización de la observación sistemática de tipo científica y de carácter objetivo, como técnica de recolección de información debido a que permite por medio de la observación directa y criterios preestablecidos obtener y analizar datos.

El instrumento de recolección de datos en esta investigación es la ficha de observación sistemática, apoyada en los preceptos Croll (1995) y de Vieytes (2004), diseñada a partir de las bases teóricas siendo aplicables en cafés, restaurantes y

afines. Estas fichas abarcan la calidad de espacios y áreas desde los referentes de la ergonomía organizacional y la prevención de riesgos laborales, por medio de la revisión de las condicionantes de la Calidad Físico-Espacial, Físico-Ambiental, de Servicios Complementarios, así como los aspectos de predisposición a riesgos observables en la actuación de los trabajadores. Las fichas de observación sistemática permiten registrar y calificar lo observado en la realidad, sin alterar la variable de estudio. Estas fichas sistemáticas se utilizaron para la valoración de las condicionantes descritas, en las tres grandes áreas del los café lounge objeto de estudio, a saber: a) Sala, b) Barra, c) Servicios.

Para la medición de los factores sistémicos organizacionales que intervienen en las condiciones ergonómicas y de seguridad laboral, apoyados en los preceptos de los criterios técnicos de confort que deben prevalecer en todo establecimiento de trabajo, se utilizó una escala de valoración con cuatro opciones: Muy bueno, Bueno, Regular, Deficiente. (Ver Tabla 3).

Tabla 3. Criterios de evaluación de las condicionantes de la Calidad Físico-Espacial, Físico-Ambiental y Servicios complementarios.

Aspecto	Descripción
Muy Bueno	Condiciones óptimas para el desempeño de las actividades, las cuales brindan seguridad y confort.
Bueno	Condiciones adecuadas con necesidad de pequeñas mejoras en su mantenimiento diario, pero que no generan un ambiente inseguro.
Regular	Condiciones limitadas para brindar cabalmente seguridad y confort, con necesidad de algunas reparaciones mayores.

Deficiente	Condiciones inadecuadas para el funcionamiento del lugar, que amerita con urgencia reparaciones y sustituciones inmediatas, así como la implementación de normas, procedimiento y equipos de seguridad, higiene y ambiente.
------------	---

Fuente. Quintero & García, 2014.

Para el diagnóstico de la Calidad Físico-espacial se consideraron los siguientes rubros:

Pisos: Deben estar bien diseñados, que luzcan limpios y pulcros. También deben estar en sintonía con la decoración del lugar. Debe ser antideslizante para evitar accidentes y debe utilizarse el adecuado para cada una de las áreas a evaluar.

Paredes: Deben estar bien pintadas, sin ningún defecto. En la cocina el material de las paredes debe ser anti-graso para evitar contaminación del lugar. Los baños deben poseer la cerámica adecuada. Todos los diseños de las paredes debe estar acorde a la paleta de color del estilo lounge.

Accesos: Entradas bien definidas, sin obstáculos, que permita la entrada de todo tipo de comensal. Las puertas deben ser lo suficientemente amplias, y deben existir varias entradas al local.

Relación de Áreas: Las áreas deben estar bien localizadas e interconectadas para la realización de las actividades. Debe existir el suficiente espacio libre para

comunicarse entre ellas para evitar errores en el proceso.

Muebles: El mobiliario debe ser ergonómico, cómodo, resistente, durable, de material de calidad, el diseño debe estar acorde al ambiente y debe cumplir con las especificaciones de uso. Deben estar bien ubicados y los espacios de circulación determinados.

Accesorios de diseño: Los elementos del diseño de interiores del lugar deben ser armoniosos y sofisticados, deben caer dentro del estilo Lounge o el minimalista, y no debe lucir sobrecargado. Entre los elementos se encuentran cuadros, decoraciones, mantelería, cristalería, entre otros.

Para la valoración de los componentes de la calidad Físico-Ambiental se estimaron los siguientes aspectos:

Ventilación: El establecimiento debe tener aire acondicionado, debe tener sistemas de ventilación en cocina, y la ventilación necesaria en demás áreas. Los sistemas de ventilación comprenden extractores, conducciones de aire y campanas.

Iluminación: La iluminación juega un gran papel en estos tipos de

establecimiento pues son los que generan el ambiente Lounge, es por esto que en las áreas de los consumidores debe estar ambientado con luz tenue. A diferencia de los baños, cocina, vestuarios, almacenes donde la intensidad de luz debe ser mayor.

Temperatura: La temperatura variara de acuerdo a la zona, la zona de servicio al cliente (barra y sala) con servicio de aire acondicionado variara su temperatura entre los 18 a 20 °C. A diferencia de la cocina, donde se encuentra las áreas de almacenamiento fría donde se necesita una temperatura de - 4 °C. Y en otras áreas donde la climatización será a temperatura ambiente.

Ruido: El nivel de ruido debe estar entre los 50 – 60 dB. El nivel ideal para los lugares donde hay aglomeración de personas.

Humedad: Lugares donde se evidencie estancamientos de agua y zonas de aparición de moho y hongos.

Señalización: Existencia de una señalización adecuada de áreas, identificación de salida de emergencias, diferenciación de los sanitarios,

Color: La paleta de color debe ser neutra, se resaltan los colores marrón,

blanco y negro. Los colores elegidos deben dar sensación de calma y deben crear un ambiente propicio para la conversación.

Para la valoración de los componentes de la calidad de los Servicios Complementarios se tomó en cuenta el siguiente conjunto de rubros:

Baños Públicos: Deben estar dotados de lavamanos, excusados, deben poseer papel higiénico, jabón líquido y papel para secarse las manos, al igual que un secador de manos. Los baños deben estar separados para hombre y mujer y deben tener un baño para discapacitados. En el baño femenino deben tener un cambiador de bebés y niños. La cantidad de excusados y lavamanos variara de acuerdo al tamaño y clientela del lugar.

Baño y Vestier de Empleados: Debe estar separado por sexo. Deben poseer vestuario y locker para guardar prendas personales. Deben tener excusado, lavamanos y ducha. También debe estar equipado con los implementos de aseo personal. Mobiliario adecuado.

Recepción: Debe contar con mobiliario adecuado: frontdesk, zona de espera amoblada, debe tener espacio suficiente y de libre circulación.

Parqueaderos: Deben cumplir con los estándares de medidas de 2.5 por 5.0 metros, aceptándose algunos con medida de 2.2 por 4.0 metros. Debe tener dos carriles para circular, buena señalización, entradas y salidas diferenciadas.

Terraza: Debe ser un lugar al exterior del local que proporcione un ambiente adicional a los clientes que deseen elegirlo. Debe estar equipado con mueblería y enseres de diseño de terrazas. El diseño tiene que estar acorde al ambiente Lounge.

Comedor para empleados: Debe tener mesas y sillas cómodas y ergonómicas para que los empleados puedan comer en un ambiente de confort y seguridad.

Las condicionantes de predisposición a riesgos han sido valoradas desde la observación directa sobre la actuación diaria de los trabajadores, en donde la escala de valoración considera tres niveles: Bajo, Moderado y Alto. (Ver Tabla 4).

Tabla 4. Criterios para la valoración de los riesgos asociados a las cafeterías, restaurantes y afines.

Criterios	Descripción
Bajo	No se registran fallas en la disposición de medidas preventivas ante la

	posibilidad o evidencia de riesgo
Moderado	Poseen las mínimas medidas de protección con equipos de protección personal (EPP), pero tienen fallas en lo procedimental o no asumen medidas preventivas cabalmente.
Alto	Se registra evidencia de riesgo y no poseen las medidas de protección necesarias.

Fuente. Quintero & García, 2014.

A continuación se describe los componentes revisados dentro de los riesgos laborales asociados a cafés, restaurantes y afines:

Riesgos Físicos: hace referencia a los riesgos asociados a factores como carga física, ruido, iluminación, radiaciones ionizantes y no ionizantes, temperaturas y vibración que actúan sobre los trabajadores produciendo efectos negativos.

Riesgo Psicosocial: hace referencia a los riesgos asociados a factores como las condiciones laborales, ambiente laboral, ritmos de trabajo, hábitos y aspectos personales del trabajador con su entorno que puedan generar cargas emocionales como estrés, bajo rendimiento y disminución de la productividad.

Riesgo Ergonómico: hace referencia a los riesgos asociados con la adecuación del trabajo, es decir todos aquellos objetos, puestos de trabajo, elementos y equipos que provocan en los empleados sobre-esfuerzo, malas

posturas, movimientos equívocos y que traen consecuencias como fatiga física y lesiones osteomusculares.

CAPITULO 5

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

En relación con el primer objetivo específico, ha sido posible reconocer que un café lounge se refiere al establecimiento en donde prestan servicios al público de bebidas (en su mayoría cafés e infusiones) y platos, de fácil y rápida preparación. Estos establecimientos poseen tres grandes áreas: Sala, Barra y Servicios. Las cuales deben trabajar en sincronización para lograr satisfacer las necesidades de los clientes. Además se describe principalmente por las tres principales áreas con las que cuenta, que son sala, barra y servicios; a las cuales se le adjudica una decoración especial que puede ser entre elegante e informal que considera espacios relativamente reducidos, paredes blancas y la iluminación que se maneja es tenue entre otros aspectos según su tipología y el lugar donde se ubique.

En respuesta al objetivo segundo, los aspectos ergonómicos y de PRL que deben considerarse de manera fundamental en la planificación y diseño de un café lounge son: Calidad Físico Espacial, Calidad Físico Ambiental, Calidad de los Servicios Complementarios y los Riesgos Físicos, Ergonómicos y Psicosociales.

Así mismo, con respecto al tercer objetivo, el análisis de las leyes y normas asociadas al Café lounge, han permitido conocer que se encuentran enmarcadas en el ordenamiento jurídico de Colombia, por medio de resoluciones y decretos como los referidos a Bares, Restaurantes, Cafeterías y afines.

Para la revisión de las condicionantes ergonómicas y de PRL, se han obtenido los siguientes resultados:

Con respecto a las condicionantes de la Calidad Físico-Espacial de la Sala se evidenció que en un 73% los pisos alcanzaron la categoría Muy Bueno, el restante 27% fue Bueno. Las paredes obtuvieron un 64% en la categoría Muy Bueno y el 36% fue Bueno, mientras que para los accesos se observó un 64% Bueno y el restante 36% Regular. La relación de áreas se obtuvo el 4% en la categoría de Muy Bueno, el 70% alcanzó la categoría de Bueno y el 26% restante se valoró como Regular. Los muebles se catalogaron en un 12% como Muy bueno, el 38% como Bueno y el 50% se evaluó como Regular. Los accesorios se catalogaron en un 54% como Bueno y el 46% restante fue Regular.

En el resumen consolidado se muestra existe una tendencia dominante del 48% hacia la categoría Bueno en la calidad físico-espacial de la sala, mientras que el 26% está en la categoría Muy Bueno y el 26% restante en la categorización de

Regular. (Ver Tabla 5)

Tabla 5. Condicionantes de la Calidad Físico- Espacial en Sala de Café Lounge

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	73%	27%	0%	0%
Paredes	64%	36%	0%	0%
Accesos	0%	64%	36%	0%
Relación de Áreas	4%	70%	26%	0%
Muebles	12%	38%	50%	0%
Accesorios de Diseño	0%	54%	46%	0%
RESUMEN CONSOLIDADO	26%	48%	26%	0%

Fuente: García y Quintero (2014)

Por otra parte, las condiciones físico espaciales de la barra de café lounge obtuvieron para el rubro de los pisos la calificación Muy Bueno en un 52%, un 28% en la categoría de Bueno y el restante de 20% en Regular. Por otro lado, las paredes alcanzaron una valoración de 58% en la categoría de Muy Bueno, el 40% se colocó en la valoración de Bueno y el 2% restante se categorizó como Regular. Los accesos se valoraron en 69% como Bueno y un 31% como Regular. Por su parte relación de áreas obtuvo un 4% en Muy Bueno, 66% en Bueno y el restante 30% fue calificado como Regular. Los muebles alcanzaron un 30% como Bueno y un 70% como Regular. Finalmente los accesorios de diseño fueron calificados como 52% en Bueno

y 48% en Regular.

Desde el reporte consolidado se observa una tendencia dominante del 48% hacia la categoría Bueno en la calidad físico-espacial de la barra, mientras que el 19% está en la categoría Muy Bueno y el 33% restante en la categorización de Regular. (Ver Tabla 6)

Tabla 6. Condicionantes de la Calidad Físico- Espacial en la Barra de Café Lounge.

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	52%	28%	20%	0%
Paredes	58%	40%	2%	0%
Accesos	0%	69%	31%	0%
Relación de Áreas	4%	66%	30%	0%
Muebles	0%	30%	70%	0%
Accesorios de Diseño	0%	52%	48%	0%
RESUMEN CONSOLIDADO	19,0%	48%	33%	0,0%

Fuente: García y Quintero (2014)

Con respecto al área de Servicios, los pisos alcanzaron un 17% como Muy Bueno, un 51% Bueno y un 32% fue valorado como Regular. Las paredes obtuvieron una evaluación de 16% como Muy Bueno, 66% Bueno y 18% en Regular. Por su parte los accesos consiguieron un 70% como Bueno y un 30% en Regular. Los

muebles dieron como resultado un 24% como Bueno, 71% en Regular y 5% en Insuficiente. Por último los accesorios de diseño lograron un 100% como Regular.

Se deduce un reporte consolidado donde existe una tendencia dominante para las categorías de Bueno Y regular en la calidad físico-espacial de los servicios, con un 47% y 46% respectivamente; mientras que el 6% está en la categoría Muy Bueno y el 1% restante en la categorización de Regular.(Ver Tabla 7)

Tabla 7. Condicionantes de la Calidad Físico- Espacial en área de servicios del Café Lounge.

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	17%	51%	32%	0%
Paredes	16%	66%	18%	0%
Accesos	0%	70%	30%	0%
Relación de Áreas	0%	72%	28%	0%
Muebles	0%	24%	71%	5%
Accesorios de Diseño	0%	0%	100%	0%
RESUMEN CONSOLIDADO	6%	47%	46%	1%

Fuente. García y Quintero (2014)

Por otro lado en la Calidad Físico-Ambiental de la sala se obtuvo en ventilación un 8% como Muy Bueno, un 74% como Bueno y 18% en Regular. La

iluminación, por su parte, se valoró con un 26% como Muy Bueno, 62% en Bueno y 12% en Insuficiente. La temperatura alcanzó un 6% como Muy Bueno, 72% en Bueno y 22% como Regular. El ruido logró un 16% en la categoría de Muy Bueno, 48% como Bueno y 36% en Regular. Por su lado la humedad obtuvo un 20% como Muy Bueno, un 76% en Bueno y 4% en la categoría de Regular. La señalización se valoró con un 18% como Muy Bueno, 46% en Bueno y 36% en Regular.

Se infiere en el resumen consolidado que existe una tendencia predominante en la categoría Bueno en la calidad físico – ambiental de la sala con un 58%, le sigue la categoría de Regular con un 22%, la categoría de Muy Bueno obtuvo un 16% y la de insuficiente alcanzo un 4%. (Ver tabla 8)

Tabla 8. Condicionantes de la Calidad Físico – Ambiental de la Sala de Café Lounge.

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	8%	74%	18%	0%
Iluminación	26%	62%	12%	0%
Temperatura	6%	72%	22%	0%
Ruido	16%	48%	36%	0%
Humedad	20%	76%	4%	0%
Señalización	20%	26%	24%	30%
Color	18%	46%	36%	0%
RESUMEN CONSOLIDADO	16%	58%	22%	4%

Fuente. García y Quintero (2014).

En el área de Barra la Calidad Físico – Ambiental obtuvo en ventilación una calificación de 4% como Muy Bueno, 68% como Bueno y 28% en Regular. La iluminación logró un 10% como Muy Bueno, 66% en Bueno y 24% en Regular. La temperatura por su parte obtuvo un 2% en Muy Bueno, 62% en Bueno y 36% como Regular. El ruido alcanzó un 12% como Muy Bueno, 52% en Bueno y 36% como Regular. Por su lado la humedad obtuvo un 66% como Bueno y un 34% en Regular. La señalización alcanzó un 34% como Regular y un 66% en Insuficiente. Finalmente el color logró un 18% en Muy Bueno, un 44% como Bueno y un 38% en Regular.

Se concluye con un resumen consolidado que existe una tendencia dominante del 51% hacia la categoría Bueno en la calidad físico-ambiental de la sala, mientras que el 33% está en la categoría Regular, el 9% en insuficiente y el 7% restante en la categorización de Muy Bueno. (Ver Tabla 9)

Tabla 9. Condicionantes de la Calidad Físico-Ambiental de la Barra de Café Lounge.

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	4%	68%	28%	0%
Iluminación	10%	66%	24%	0%
Temperatura	2%	62%	36%	0%
Ruido	12%	52%	36%	0%
Humedad	0%	66%	34%	0%
Señalización	0%	0%	34%	66%
Color	18%	44%	38%	0%
RESUMEN CONSOLIDADO	7%	51%	33%	9%

Fuente. García y Quintero (2014)

En la evaluación de la calidad físico-ambiental de los servicios, la ventilación alcanzó un 54% como Bueno y un 46% en Regular. Por su parte la iluminación obtuvo un 76% en Bueno y 24% en Regular. La temperatura logró un 2% en Muy Bueno, un 51% como Bueno y un 45% en Regular. El ruido obtuvo un 46% como Bueno y un 54% en Regular. La humedad por su lado alcanzó un 44% como Bueno y un 56% en Regular. La señalización obtuvo un 16% en Bueno, un 42% en Regular y un 42% en insuficiente. Para finalizar el color logró un 74% como Bueno y un 26% en Regular.

El resumen consolidado refleja que en la calidad físico-ambiental de los servicios existe una tendencia predominante en la categoría de Bueno con un 52%, el 42% se encuentra en la categoría de Regular y un 6% en Insuficiente. (Ver tabla 10)

Tabla 10. Condicionantes de la Calidad Físico-Ambiental de los área de servicios de Café Lounge.

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	0%	54%	46%	0%
Iluminación	0%	76%	24%	0%
Temperatura	2%	51%	45%	0%
Ruido	0%	46%	54%	0%
Humedad	0%	44%	56%	0%

Señalización	0%	16%	42%	42%
Color	0%	74%	26%	0%
RESUMEN CONSOLIDADO	0%	52%	42%	6%

Fuente. García y Quintero (2014)

En los Servicios Complementarios de los Cafés los baños públicos obtuvieron un 20% en Muy Bueno, 50% en Bueno, 14% en Regular y 16% en Insuficiente. Los baños y vestier de empleados, por su parte, alcanzaron un 32% en Bueno, un 48% en Regular y un 20% en Insuficiente. La recepción logró un 24% en Bueno, un 36% en Regular y un 40% en Insuficiente. La zona de parqueaderos alcanzó un 4% en Muy Bueno, un 24% en Bueno, un 54% en Regular y un 18% en Insuficiente. Por su lado, la terraza, obtuvo un 6% en Muy Bueno, un 36% en Bueno, un 34% en Regular y un 24% en Insuficiente. Finalmente, el comedor para empleados obtuvo un 16% en Bueno, un 34% en Regular y un 50% en Insuficiente.

Para los servicios complementarios en los Cafés se evidenció que existe una tendencia predominante en la categoría de Regular con un 37%, la categoría de Bueno alcanzó un 30%, un 28% en la categoría Insuficiente y un 5% en Muy Bueno. (Ver tabla 11)

Tabla 11. Condicionantes de la Calidad de los Servicios Complementarios de los Café Lounge.

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Baños Públicos	20%	50%	14%	16%
Baños y vestier de Empleados	0%	32%	48%	20%
Recepción	0%	24%	36%	40%
Parqueaderos	4%	24%	54%	18%
Terraza	6%	36%	34%	24%
Comedor para empleados	0%	16%	34%	50%
Resumen consolidado	5%	30%	37%	28%

Fuente. García y Quintero (2014)

La evaluación de riesgos para los cafés en la sala alcanzó para los riesgos físicos un 60% en Bajo y un 40% en Moderado. Los riesgos psicosociales obtuvieron un 68% como Moderado y un 32% en Alto. Finalmente, los riesgos ergonómicos lograron un 63% en Moderado y un 37% en Alto.

En el resumen consolidado se refleja que existe en la sala de los cafés una tendencia predominante en la categoría Moderado con un 57%, La categoría Alto, por su lado, alcanzó un 23% mientras que en Bajo obtuvo un 20%. (Ver tabla 12)

Tabla 12. Condicionantes de la predisposición a Riesgos en la Sala de Café Lounge.

	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	60%	40%	0%
Riesgo Psicosocial	0%	68%	32%
Riesgos Ergonómicos	0%	63%	37%
RESUMEN CONSOLIDADO	20%	57%	23%

Fuente. García y Quintero (2014)

El área de Barras, por su lado, en la evaluación de Riesgos para los riesgos físicos alcanzó un 48% como bajo, un 46% en Moderado y un 6% en Alto. Los riesgos psicosociales obtuvieron un 60% como Moderado y un 40% en Alto. Los riesgos ergonómicos obtuvieron un 16% como Bajo, un 55% en Moderado y un 29% en Alto.

El resumen consolidado de la evaluación de riesgos para las barras muestra que existe una tendencia predominante con un 55% en la categoría de Moderado, la categoría de Alto logró un 29% y el restante 16% corresponde a la categoría de Bajo. (Ver tabla 13)

Tabla 13. Condicionantes de la predisposición a Riesgos en las Barras de Café Lounge.

	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	48%	46%	6%
Riesgo Psicosocial	0%	60%	40%
Riesgos Ergonómicos	0%	58%	42%
RESUMEN CONSOLIDADO	16%	55%	29%

Fuente: García y Quintero (2014)

Finalmente, en la evaluación de Riesgos de los servicios, los riesgos físicos alcanzaron un 40% como Bajo, un 46% en Moderado y un 14% en Alto. Los riesgos psicosociales obtuvieron un 47% en Moderado y el 53% en Alto. Los riesgos ergonómicos, por su lado, lograron un 60% en Moderado y el restante 40% en Alto.

Para la evaluación de riesgos en los servicios, el resumen consolidado refleja que existe una tendencia predominante en la categoría de Moderado con un 51%, mientras que la categoría Alto alcanzó un 36% y el restante 13% en Bajo. (Ver tabla 14)

Tabla 14. Condicionantes de la predisposición a Riesgos en las áreas de Servicios de Café Lounge.

	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	40%	46%	14%
Riesgo Psicosocial	0%	47%	53%
Riesgos Ergonómicos	0%	60%	40%
RESUMEN CONSOLIDADO	13%	51%	36%

Fuente. García y Quintero (2014)

5.2 DISCUSION DE LOS RESULTADOS

Las condicionantes ergonómicas y de prevención de riesgos laborales de un café lounge fueron recogidas por las fichas de observación sistemática evidenciando que los rubros de la Calidad Físico-Espacial en la sala no alcanzan los niveles de “Muy Bueno”. Con respecto a los muebles se observó que en algunos casos no cumplían con las características de comodidad y tipo de material del diseño lounge, lo cual según Arango (2010) debe considerar ser cómodos con o sin respaldo, de piel o levemente aterciopelados, entre otros aspectos. Cabe resaltar que los pisos y las paredes tuvieron una tendencia a alcanzar los niveles de “Muy Bueno”, lo cual está en correspondencia con la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 006 I actualización que expresa que en la Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica los pisos de la sala deben ser de material resistente,

impermeable, no absorbente y fácil de limpiar. Igualmente, con respecto a las paredes, las condiciones generales de todas las estructuras cumplen con los requisitos establecidos en la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 009, en virtud de que sus materiales son resistentes, impermeables y no absorbentes.

En la evaluación de la Calidad Físico-Espacial de las Barras tampoco se alcanzan los niveles de “Muy Bueno”. En este caso, al igual que en la sala, los rubros que más afectan los resultados son las características de los muebles y los accesorios de diseño pues están en contraposición a lo que se refiere Arango (2010) sobre las características de estos según el diseño Lounge. Especialmente se demuestra que el personal que labora no cuenta con la mueblería adecuada para realizar su trabajo, exponiéndose a sobreesfuerzos para alcanzar los implementos que usan y la exposición a largas jornadas de pie, donde además se pudo observar que no habían medidas preventivas, tal como las que expone Creus (2011) sobre los riesgos por carga física, en donde deben considerarse las buenas posturas y la manipulación correcta de los elementos. Por otro lado la valoración de los accesos se encuentra afectada por ser muy angostos y las áreas de trabajo de la barra son muy pequeñas. También, se detectó la acumulación de cajas en los pasillos o algún elemento o equipo que estorbaba en el proceso de barra. Todo esto va en contraposición a lo que expone Creus (2011) sobre el orden y limpieza de los almacenes y accesos que dificulta el transporte y podría ocasionar accidentes.

En el área de servicios la evaluación de la Calidad Físico-Espacial, se ubicó en los rangos de bueno y regular, es decir que no se cumplió con las expectativas de los niveles de excelencia. Partiendo de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 009: Seguridad industrial para restaurantes, la falta en el cumplimiento cabal de esta norma se debe a que el aseo en algunos rincones cerca de los equipos más grandes era insuficiente dejando a la vista manchas y acumulación de polvo y otros desechos; en el caso de las paredes, se observaron problemas de pintura.

La evaluación de los accesos y relación de áreas se vio afectado por que existían pasillos con cajas o elementos y en otros casos, la cocina no quedaba cerca a la barra o los comensales estaban muy apartados, lo que retrasaba el servicio hacia esos puntos; al igual que ocurre en las barras esto va en contraposición a lo que expone Creus (2011) sobre el riesgo por lo inadecuado en el almacenamiento, manipulación y transporte, donde no están tomando ninguna medida preventiva en relación a esto.

En términos generales, en la evaluación de la Calidad Físico Ambiental de la sala, los establecimientos revisados cumplieron con la paleta de colores descrita en las características del diseño lounge correspondiente al estilo minimalista del que expresa Arango (2010).

Teniendo en cuenta los requisitos mínimos de señalización determinados en la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 009: Seguridad industrial para restaurantes la señalización, se apreció que en las salas la decoración producía confusión o dificultaba la percepción de dicha señalización, lo cual está en contraposición de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 009: Seguridad industrial para restaurantes y afines.

Los resultados de la evaluación Físico-Ambiental de la barra tampoco cumplen a cabalidad con los niveles de “Muy Bueno” esperados. En el caso de la ventilación y la temperatura los resultados fueron afectados porque las barras en algunos casos se encontraban en zonas de terraza al aire libre, y los abanicos no eran suficientes para controlar la temperatura calurosa del lugar. También existen casos donde en la barra se preparan alimentos además de la cocina y no existían sistemas para eliminar olores. Estos aspectos encontrados se contraponen a los consejos de Creus (2011), quien advierte que aunque suelen existir cambios de temperaturas poco bruscos, éstos pueden llegar a afectar la salud, por lo cual se espera que estos locales puedan tener una temperatura lo más uniforme posible. Los resultados de la humedad de la barra se ven afectados porque en el sector de las bebidas y de preparación de alimentos en barra, se denota humedad por derramamientos no controlados y condensación.

Se resalta en las barras que la señalización no cumplía con los requisitos

mínimos de señalización determinados en la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 009: Seguridad industrial para restaurantes.

El diagnóstico de la evaluación Físico-Ambiental de los servicios mostró que los mayores porcentajes se encuentran en las categorías de bueno y regular por lo cual se deduce que no cumplen con los niveles de “Muy Bueno” esperados. Los resultados de la ventilación y temperatura se vieron afectados por no cumplir en su totalidad con los requisitos nombrados en la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 009: Seguridad industrial, donde se exige una ventilación que prevenga acumulación de polvo, excesos de calor y condensación de gases, además de que deben poseer sistemas como extractores, campanas y conductos de aires.

En contraposición a la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 009: Seguridad industrial, cabe destacar que también en esta zona de Servicios, la señalización fue de regular a predominantemente insuficiente, debido a que no se señalaban los lugares oportunamente.

Los resultados de la evaluación de Servicios Complementarios reflejan la inexistencia o la insuficiencia de estos tipos de servicios en los Café Lounge con una tendencia a lo regular. La calificación de los baños públicos se vio afectada porque en algunos casos no hay señalización para categorizar el género o no existían baños

para personas discapacitadas. Los baños y vestieres de empleados tendieron a la categoría insuficiente, por su práctica inexistencia, connotando que solo existía un lugar para colocar los elementos personales y el mismo baño tiene las funciones de sanitario y vestier sin un diseño apropiado para las dos actividades. Tampoco cuentan con todos los elementos de necesidad para los baños de manera cabal. Lo anterior va en contraposición a los que expone Comblence (1982) sobre la higiene del personal donde deben tener facilidades de acceso a los baños con jabón, agua corriente y toalla de baño para secarse las manos, además debe ser ventilado y sólo lo deben usar los empleados.

Por su lado la recepción obtuvo un mayor porcentaje en la categoría de insuficiente debido a que en algunos café lounge no poseían esta área por lo pequeño del lugar, que no permite la inclusión de ese servicio. Los parqueaderos obtuvieron la mayoría de calificación como buena y regular, puesto que cumplen con los requerimientos instaurados en el decreto 0444 de 1984: por el cual se reglamenta la prestación del Servicio de Parqueaderos Públicos, y se modifican unas disposiciones al respecto. La categoría regular fue en mayor grado, puesto que en algunos establecimientos no poseen un parqueadero propio sino compartido con otros locales y en algunos momentos del día es difícil acceder a ellos, mientras que en otros casos también se visualizó que el parqueadero se encontraba distante del lugar de entrada del establecimiento.

En el área de comedor para empleados obtuvo un porcentaje significativo del 50% en la categoría de insuficiente puesto que no existía una zona establecida para este servicio y esto se puede deducir, en algunos casos, por el tamaño del local, así como por su estilo muy particulizado de negocio. En términos generales, la tendencia a lo regular se debe a que no existen todas las comodidades necesarias para la buena utilización del lugar por parte de los empleados o el lugar no tenía la posibilidad de mucha circulación. Lo anterior va en contra del bienestar y confort al que se refiere Romero (2010) sobre la gerencia empresarial desde una perspectiva ergonómica pues la alimentación es una necesidad primaria y fisiológica para los seres humanos y los gerentes deben garantizarla.

El riesgo físico en la sala es considerado en gran parte bajo en esta zona debido a que las locaciones y ambientaciones generales de la sala promueven el bienestar de los empleados y clientes. También los empleados cuando cargan bebidas calientes lo hacen muy cuidadosamente respetando las normas y no hay peligro de quemaduras por temperatura, disminuyendo así la probabilidad de accidentes por riesgo a quemaduras tal como lo explica Creus (2011) por el buen manejo de estos recipientes calientes.

El riesgo psicosocial de la sala se valoró entre los rangos de moderado y alto pues en algunos establecimientos los meseros y personal de servicio tienen largas jornadas de trabajos, hasta altas horas de la noche y en el trabajo requieren estar de

pie con poco tiempo de descanso. Con esto se pueden llegar a propiciar problemas relacionados con el estrés laboral, pudiendo ocasionar patologías consecuentes por estrés del trabajo, tal como lo menciona el Decreto 2566 de 2009 de Colombia sobre la tabla de enfermedades laborales.

Otro punto, fueron los esfuerzos repetitivos y bandejas muy pesadas del servicio que denotaban la falta de planificación de los puestos de trabajo para rotar y disminuir los procesos eficazmente, por lo que esto está en desacuerdo acuerdo con la planificación expuesta por Romero (2010) sobre la gerencia empresarial desde una perspectiva ergonómica. Aunque se evidencio algunas estrategias como sectorizar el servicio y tratar de igualar las responsabilidades entre todos los del equipo, es por tanto, que en un gran porcentaje la evaluación del riesgo ergonómico en sala fue moderada.

El riesgo físico en la barra determinó una tendencia a los rangos moderados y altos, debido a las condicionantes ambientales y espaciales que afectan la exposición a los riesgos físicos, por temperatura, ruido, iluminación entre otros. En la barra se evidenciaron el levantamiento de cajas pesadas y barriles, aunque en algunos de los establecimientos revisados se utilizaban carretillas para transportarlas. Todo esto devela que no están capacitando a su personal para que adopten buenas posturas de trabajo y manipulen correctamente las cargas, ni incluyendo pausas y descansos tal como propone Creus (2011). Por otra parte, el

riesgo psicosocial de la barra tuvo tendencia a lo Alto, debido a las largas jornadas laborales y la carga de trabajo en las horas pico, al incrementar la demanda de los clientes, puede generar estrés laboral (Decreto 2566 de 2009, tabla de enfermedades laborales) y mal servicio al cliente.

En los servicios el riesgo físico es moderado en mayor grado debido a la baja utilización de los respectivos elementos de protección personal, también se resalta que en algunos lugares fue alta debido a la iluminación, donde se evidenciaron puntos más oscuros que podrían causar tropiezos y accidentes, también otro problema fueron las temperaturas altas y cambios de clima repentinos por que no existía el equipos necesario para los almacenamientos fríos. Lo expuesto anteriormente conlleva a que los empleados estén expuestos a los riesgos que expone Creus como físicos, iluminación y temperatura y no están tomando las medidas preventivas correspondientes. Además se puede inferir que desde el punto de vista ergonómico según lo que expone Romero (2010) no se cumplen las fases de la teoría de una gerencia empresarial desde una perspectiva ergonómica por lo que no se pueden alcanzar altos índices de confort, salud y seguridad.

El riesgo psicosocial en los servicios resulto mayormente en grado alto, debido al estrés laboral causado por el horario, el ambiente de trabajo, mayor presión de los directivos, entre otros aspectos que incrementan la predisposición a este tipo de riesgo, cuando no se cuentan con todos los elementos y requerimientos que

garanticen una cabal comodidad y seguridad para los trabajadores en general. Este riesgo al igual que el anterior, tampoco va de acuerdo a la teoría de la gerencia empresarial desde una perspectiva ergonómica.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis de los resultados obtenidos en los café lounge evaluados, se observó una contraposición con respecto a la teoría de la gerencia empresarial desde una perspectiva ergonómica. Partiendo de la fase de planificación se pudo deducir que no existe una planificación estructural adecuada del recinto; es decir el lugar fue distribuido en sentido de las necesidades de producción sin visualizarse un sentido de seguridad y confort al empleado.

En la segunda fase, la organización orientada al mejoramiento del recinto empresarial, se destaca que las empresas de este tipo hacen un intento por mejorar la comodidad del lugar a través de muebles ergonómicos y cómodos también se observa una intención de capacitar regularmente al personal a través de carteles motivacionales en temas de buenas prácticas y auto-cuidado. Se resalta la ambientación del lugar y la atención de calidad de los empleados.

En la dirección orientada a la calidad de los servicios se observó una mala gestión en cuanto a la planificación de la distribución de las áreas, la poca circulación, y el espacio reducido que dificulta el buen servicio. Sin embargo, se destaca que todos los cafés en general buscaban generar un ambiente Lounge, confortable para los clientes.

La promoción del bienestar y confort no muestra una clara dirección puesto que como se evidencio en los resultados de la evaluación de servicios complementarios, los recintos no están calificados para satisfacer las necesidades de los empleados en su totalidad. En cuanto a la promoción del mejoramiento profesional y la evaluación del proceso se puede mencionar que es necesario conocer las políticas de cada café lounge para conocer más a fondo las características de la dirección y procesos administrativos de los establecimientos. (Ver tabla 15).

Tabla 15. Resumen consolidado de conclusiones y recomendaciones.

Objetivo específico	Conclusión	Recomendación
1. Describir el funcionamiento operativo del Café Lounge	<p>Partiendo desde la descripción del funcionamiento operativo de un café lounge se pudo determinar que para el excelente funcionamiento de estos establecimientos se debe contar con las áreas de servicios, sala y barra. Algunos establecimientos de la muestra de estudio no contaban con alguna de estas áreas lo cual dificultaba el servicio al cliente.</p> <p>Desde el punto de vista de los cargos por departamento, se observó en los café lounge analizados algunos de los cargos descritos como: meseros, baristas, cajeros, administradores y personal de limpieza. Es decir, que no es necesario contar con todos los cargos descritos en las bases teóricas para el funcionamiento, pues dependiendo del tamaño del local y el flujo de clientes, se hace o no necesario ocupar todos los puestos de trabajo.</p>	<p>Debido a que se observó en algunos café lounge la inexistencia del área de servicios (cocina). Se recalca que aunque se realizaba la manufactura en la barra de bebidas, hacía necesario la tercerización de la producción de algunos productos como bocadillos, pastelería, entre otros. Esto hacía que la carta o menú de esos lugares fuera pequeña y poco especializada. Con esto, cabe decir la importancia de tener las tres zonas definidas en el mismo lugar para mejorar el servicio a los clientes y ofrecer una mayor gama de productos. En este caso, la cocina también permite a los directivos controlar su materia prima y procesos para la calidad del producto.</p> <p>Otra recomendación, sería la de establecer organigramas sencillos para los café lounge más pequeños y de menor clientela. Para que puedan fácilmente realizar sus actividades bajo algún punto de referencia teórico que</p>

	<p>La relación de áreas de los café lounge es de vital importancia en el funcionamiento operativo debido a que hace más eficiente los procedimientos de barra, sala y servicios. La proximidad y organización entre ellos hace posible que haya una sincronización para despachar los pedidos al consumidor en el tiempo y cantidad justa.</p>	<p>cumpla con sus necesidades específicas.</p> <p>En los café lounge se debería planificar el diseño de las áreas en vista de la circulación, disposición de mesas y la posición y relación de áreas. Esto con la necesidad de que no haya re planificación y re diseño a corto plazo.</p>
<p>2. Analizar sistémicamente los aspectos ergonómicos-organizacionales y de prevención de riesgos laborales asociados a las cafeterías.</p>	<p>Los aspectos ergonómicos destacados en esta investigación recaen en la importancia de crear un ambiente de seguridad y confort al establecer parámetros de evaluación en los establecimientos de tipo lounge. Las condicionantes de la calidad físico-espacial, físico-ambiental y de servicios complementarios permiten bosquejar el estado de los establecimientos en términos de la calidad del ambiente y espacio físico. A partir de ellos, se pueden realizar análisis previos al diseño y planificación o de re planificación para cumplir con los estándares de calidad de los establecimientos de gastronomía.</p> <p>Los café lounge objeto de estudio permitieron visualizar de manera contundente la problemática de la poca gestión en materia de prevención de riesgos laborales en empresas de servicios. Se manifestó una tendencia a la predisposición al riesgo físico, psicosocial y ergonómico, esto en vista de las altas jornadas laborales, esfuerzos repetitivos y problemas de infraestructura y ambiente de trabajo seguro.</p>	<p>Es necesario estar a la vanguardia de las nuevas tendencias de diseño y confort, que permiten garantizar a través de ambientes seguros y productos ergonómicos la satisfacción y seguridad de los clientes y trabajadores. También cabe recalcar, que es importante concientizar al equipo de trabajo a analizar los ambientes identificando problemas en materia de infraestructura y ambiente, y darles espacio para la opinión y desarrollo de ideas para la solución de problemas.</p>

<p>3. Examinar la legislación relacionada con la PRL en bares, restaurante, cafeterías y afines.</p>	<p>Al examinar las leyes y normas asociadas a bares restaurantes y afines, se evidencio que en el marco internacional y nacional aún falta mayor énfasis en leyes que regulen la actividad específica de las cafeterías, desde el punto de vista sistémico y humano, en cuanto a la manera y condiciones en que se desenvuelven los empleados. Estas deben acogerse a las leyes de bares y restaurantes. Con respecto a la ley internacional de España de la categorización de cafeterías no establece como tal parámetros para la realización de la actividad sino solo con lo que debe contar para ser categorizada como de primera, segunda o especial.</p> <p>Las normas técnicas colombianas acogidas en este trabajo son para establecimientos de gastronomía y permite ubicar las cafeterías y café lounge dentro de este grupo de normas. Estas permiten conocer los mínimos requerimientos de seguridad industrial e higiene así como los conocimientos sobre infraestructura que sirvieron como punto de partida para el análisis de los establecimientos. Por lo cual se evidencio que los establecimientos no cumplen a cabalidad con los requerimientos de estas normas.</p>	<p>Las empresas no deberían limitarse a cumplir sólo las leyes con respecto a PRL y ergonomía si no ir en la búsqueda de brindar una satisfactoria calidad de vida a sus empleados al mismo tiempo que garantiza un alto nivel de servicio al cliente</p> <p>Se sugiere implementar la RSE como una verdadera cultura dentro de las empresas donde se involucre la gerencia, los empleados y la población aledaña a estas empresas.</p>
<p>4.Revisar los factores sistémicos-organizacionales que intervienen en la predisposición al riesgo de los café lounge</p>	<p>El instrumento diseñado en este trabajo, la ficha de observación sistemática, permite al área gerencial desarrollar la actividad continua de identificación de fallas de la calidad de las condicionantes físico-espaciales, físico-ambientales y de servicios complementarios para establecer mejoras a tiempo, en la planificación y poder definir los cambios pertinentes en los café lounge. Por lo tanto, el uso de este instrumento promueve la mejora continua de estos condicionantes.</p>	<p>Es de mencionar, que las fichas técnicas de observación sistemática pueden integrar algunos rubros según la calidad de los condicionantes estudiados. Es recomendable, analizar si se cumplen todos estos criterios o por el contrario se deben anexar algunos mas por la naturaleza de la cafetería o restaurante estudiado. Es decir, el instrumento puede ser usado en diferentes tipos de establecimientos gastronómicos y solo se debe anexar los rubros necesarios para el diagnóstico del lugar.</p>

Fuente. García y Quintero (2014)

CRITERIOS ERGONÓMICOS Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DE UN CAFÉ LOUNGE.

1. A la hora de diseñar la sala de un café lounge es necesario disponer y considerar las rutas de circulación de los clientes y empleados, así como también concebir los espacios de los pasillos, las entradas y salidas; todos bien definidos y fácilmente identificables.
2. El área de servicios debe diseñarse de tal manera que no sea visible al público y que sus salidas sean alternas para evitar el desecho de basuras o la recepción de proveedores por la entrada de clientes.
3. Se debe diseñar los distintos espacios teniendo en cuenta la cantidad esperada de comensales. O predisponer la posibilidad de terrenos aledaños que permitan su crecimiento oportuno en áreas y espacios, según las necesidades cambiantes estratégicamente estudiadas.
4. Desde la planificación del espacio deben discutirse los aspectos decorativos del lugar partiendo del menú y servicios que desee ofrecer, de esta manera se elegirán los elementos de decoración ideales para el establecimiento.
5. El área de comedor de la sala de los café lounge, debe planificarse teniendo

en cuenta diferentes posibilidades de organización de las mesas para determinar la más viable en términos de los accesos y servicios.

6. Para la barra, es necesario considerar la construcción de mobiliario especializado de acuerdo a las medidas del lugar. También debe tenerse en cuenta los accesorios y equipos adecuados para este departamento a la hora de planificar.
7. El mobiliario para los clientes debe ir de acuerdo al estilo, calidad y cantidad del establecimiento.
8. Señalizar rutas de evacuación en caso de alguna emergencia. Identificar los lugares propensos a incendios y tomar las medidas preventivas necesarias. Además sus empleados deberían estar capacitados para dirigir y organizar cualquier tipo de emergencia.
9. El desarrollo del menú debe realizarse en términos del tamaño de la cocina, personal, equipamiento y costos de inversión.
10. Las áreas de almacenamiento deben diseñarse teniendo en cuenta normas de almacenaje, amplios accesos y con material de fácil limpieza.

- 11.El establecimiento debe planificar la gestión de los residuos, y diseñar un espacio para el almacenamiento de las basuras y que exista acceso para los camiones o personal de las empresas recolectoras de basura.
- 12.Se debe realizar el diseño del lugar teniendo en cuenta la iluminación adecuada a cada zona del establecimiento, considerando además el nivel de ruido pertinente al lugar y la temperatura ideal. A partir de esto se hace posible ser más asertivo en la disposición de materiales y equipos que logren un ambiente seguro y confortable.
- 13.Diseñar los puestos de trabajo seguros, teniendo en cuenta la exposición al riesgo de cada área.
- 14.Los puestos de trabajo deben ser flexibles de tal forma que permitan ser modificados de acuerdo a la necesidad de la actividad que desarrolla el empleado cuando se requiera.
- 15.Determinar los EPP necesarios para cada tipo de actividad, buscando prevenir accidentes especialmente en el área de servicios.
- 16.Concientizar a los empleados a realizar buenas prácticas de autocuidado en salud, así como de su actividad en elaboración y despacho de alimentos y el

uso de los elementos de protección personal.

17. Incentivar la participación de los empleados, a la hora de rediseñar espacios de trabajos. En busca de opiniones asertivas de los que están expuestos a los riesgos.
18. Fomentar cultura de autocuidado entre los empleados así como el cuidado hacia los demás.
19. Motivar en los empleados el comunicar algún tipo de riesgo que perciban dentro de sus actividades laborales que no haya sido identificado anteriormente.
20. Los muebles deberían considerar especificadores más precisas de ergonomía para ambientes de cafeterías, para aumentar el confort y seguridad del cliente y trabajadores.
21. Los servicios complementarios (baños, terraza, frontdesk y parqueadero) deben ser concebidos desde el diseño para considerar cuales son necesario para el modelo de negocio.
22. Se debe considerar la importancia de la relación de áreas para ubicar con mayor precisión de comodidad y seguridad, los departamentos de sala, barra

y servicios.

23. Los cargos y funciones deben ser establecidos y dados a conocer a todo el personal, con el fin de tener una clara dirección de sus actividades, responsabilidades, contribuyendo al esclarecimiento sobre las consideraciones en materia de prevención de riesgos laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bachs Jordi, Vives Roses (1999): “Servicio de Atención al Cliente en Restauración”, Editorial Esic, Madrid. Revisado el 2 de Mayo de 2014.

Breve historia de la Prevención de riesgos laborales. Revisado el 12 de Febrero de 2014 desde Internet. <http://alsindi.webs.ull.es/Riesgos%20002.htm>.

Cámara de Comercio Castellón. ORDEN de 18 de marzo de 1965, por la que se aprueba la ordenación turística de cafeterías. BOE de 29 de marzo, 1965. España Available from: <http://www.camaracastellon.com/creacion-de-empresas/documentacion/creacion-de-empresas/cafeterias.pdf> Accessed Jun 04, 2014.

Carlos Muñoz Razo, Marcela Benassini Félix. Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis. Pearson Educación, 1998 - 300 páginas Disponible en: http://books.google.com.co/books?id=1ycDGW3ph1UC&dq=investigacion+trabajo+de+campo&hl=es&source=gbs_navlinks_s Revisado en: 21 de julio de 2014

Carrasquero Ender, Seijo Cristina. La ergonomía organizacional y la responsabilidad social inclusiva y preactiva: Un compromiso dentro de los objetivos de la organización. Clío América. Julio - Diciembre 2009, Año 3 No. 6, p.p. 183 – 192. Revisado el 29 de Septiembre de 2014.

COLOMBIA. Congreso de Colombia. Ley 1562 de 2012, Julio 11, por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Bogotá: El congreso; 2012.

CreusSole Antonio. Técnicas para la prevención de riesgos laborales. Ediciones Marcombo. 2011

Croll, P. (2000). La observación sistemática en el aula. Madrid: La Muralla.

Dávila Aracely y Gómez José. Responsabilidad Social Empresarial: un reto para la industria química. Mexico 2008. Facultad de Ciencias Químicas/ Universidad Autónoma de Chihuahua. Disponible en: http://www.beta.uach.mx/extension_y_difusion/synthesis/2009/04/27/Responsabilidad_social_empresarial_un_reto_para_la_industria_quimica.pdf Revisado: 03 de julio de 2014.

Enrique Yáñez en la cultura arquitectónica mexicana. Rafael López Rangel. México, D.F.: Editorial LIMUSA, 1989.

Ernesto A. Rodríguez Moguel. Metodología de la Investigación. Univ. J. Autónoma de Tabasco, 2005 - 186 páginas Disponible en: http://books.google.com.co/books?id=r4yrEW9Jhe0C&dq=metodologia+dela+investigacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s Revisado en: 21 de julio de 2014.

Estadísticas 2013 Riesgos Laborales. Ministerio del trabajo (MinTrabajo). Revisado el 28 de Febrero de 2014 desde internet.
<http://www.mintrabajo.gov.co/buscar.html?searchword=riesgos+laborales&ordering=&searchphrase=all>

Fagor Industrial S Coop. DISEÑO DE COCINAS PARA RESTAURANTES DE DIMENSIONES REDUCIDAS. White Paper Sectoriales. Febrero 2014. Disponible en línea: <http://www.fagorindustrial.com/uploads/documentacion/archivos/es/cocinas-restaurantes-dimensiones-reducidas-es.pdf> Revisado: 07 de Julio de 2014.

Francisco García Ortiz. Operaciones básicas y servicio en bar y cafeterías. Ed. Paraninfo, 2008. Available from:
<http://books.google.com.co/books?id=0iW0y8i6ds4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false> Accessed Jun 03, 2014.

Francisco José Cuevas. Control de Costos y Gastos en Los Restaurantes. Editorial Limusa, 2004. Disponible en:
http://books.google.es/books?id=QII5DonAH5oC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false Revisado: 07 Julio de 2014

García Acosta, Gabriel. La ergonomía desde la visión sistémica. Univ. Nacional de Colombia, 2002. Available from:
http://books.google.com.co/books?id=uGsTyBeyQF4C&dq=ergonomia+organizacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s Accessed Jun 16, 2014.

Gibbs, Jenny. Diseño de interiores: guía útil para estudiantes y profesionales (2a. ed.). Editorial Gustavo Gili, p 109 Available from:

<http://site.ebrary.com/id/10675520?ppg=109>. Accessed Jun 16, 2014

Gonzalez Muñiz Ramón. Manual básico prevención de riesgos laborales. Ediciones paraninfo SAS. España. 2003.

Guerrero Luján, Rogelio. (2012). Técnicas elementales de servicio. España: Ed. Paraninfo. Obtenido

de:http://books.google.com.mx/books?id=zk5CXjBGnLkC&pg=PA39&dq=areas+de+un+restaurante&hl=es419&sa=X&ei=aDszUr_NO6Gu2QX5qoDwAw&ved=0CEMQ6AEwBA#v=onepage&q=areas%20de%20un%20restaurante&f=false Accesed Jun 18, 2014.

Guillermo Monserrat Mota. *Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa. Mise en place y servicio al cliente en establecimientos de restauración. 1. a edición Ideas propias Editorial, Vigo, 2012. Available from:*

http://www.ideaspropiaseditorial.com/documentos_web/documentos/978-84-9839-385-9_30_primeras.pdf Accessed Jun 03, 2014.

Historia de los restaurantes. Revisado desde internet el 2 de Mayo de 2014.

<http://www.arqhys.com/contenidos/restaurantes-historia.html>

International Labour Organization. Revisado el 18 de diciembre de 2014 desde

Internet. http://www.ilo.org/dyn/sesame/SESHELP.pss_desc

Javier Llanea Álvarez. ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA. MANUAL PARA LA FORMACIÓN DEL ESPECIALISTA (12a EDICION). Lex Nova, 2009 - 574 páginas. Disponible en:

<http://books.google.com.co/books?id=BnCtJjxWTL0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false> Revisado en: 09 de julio de 2014.

Jordi Rosell. Gestión del bar y cafetería: Estrategias de éxito para su creación, organización y control. 1a edición. Ideas propias Editorial, Vigo, 2013. Available from: http://www.ideaspropiaseditorial.com/documentos_web/documentos/978-84-9839-389-7.pdf Accessed Jun 03, 2014.

Lambertine Leonie Comblence. Administración de bar, cafetería y restaurante. Editorial continental. 1982.

Lawson F (1979). Planificación y diseño de restaurantes. España: Barcelona. Blume

Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Congreso de Colombia.

López, J. (1999). Procesos de Investigación. Caracas. Editorial Panapo.

LUNA SANCHEZ, David. Riesgos Laborales. En: MINISTERIO DE TRABAJO DE

COLOMBIA. Boletín No.5 (2012). {En línea}. {Consultado Diciembre 2013}.
Disponibile

en:file:///C:/Users/KAREN/Downloads/Boletin%2005%20Septiembre%20del%202012
.pdf

Marcelo M. Gómez. Introducción a la metodología de la investigación científica.
Editorial Brujas, 2006 - 190 páginas. Disponible en:

http://books.google.com.co/books?id=9UDXP4U7aMC&dq=investigacion+no+experimental&hl=es&source=gbs_navlinks_s Revisado en: 21 de julio de 2014

MAXIMO TALENTO GERENCIAL. ¿Cómo lograr la ergonomía en los puestos de
trabajo de restaurantes? {En línea}. {Consultado Diciembre 2013}. Disponible en:

<http://www.maximotalentogerencial.com/tips-importantes/106-icomo-lograr-la-ergonomia-en-los-puestos-de-trabajo-de-restaurantes>

Merizalde Patricia .Entrevista Sobre el diseño lounge a Mónica Arango. El
colombiano. 5 de Marzo del 2010. Disponible en:

http://www.elcolombiano.com/BancoConocimiento/S/sobre_el_diseno_lounge/sobre_el_diseno_lounge.asp Revisado en: 22 de julio de 2014

Miguel Ángel San Alberto Lasarte. ¿Qué es PRL en la empresa? (Manual Básico).
Editorial Visión Libros, 2007 - 180 páginas. Disponible en:

<http://books.google.com.co/books?id=1dRcQ0GrJ6UC&printsec=frontcover&dq=prl&hl=es&sa=X&ei=K2e9U->

[FIOimsQTf34CABQ&ved=0CDYQ6AEwBA#v=onepage&q=prl&f=false](http://books.google.com.co/books?id=1dRcQ0GrJ6UC&printsec=frontcover&dq=prl&hl=es&sa=X&ei=K2e9U-FIOimsQTf34CABQ&ved=0CDYQ6AEwBA#v=onepage&q=prl&f=false) Revisado en:

09 de julio de 2014.

Ministerio de trabajo e inmigración y el Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo de España. Ergonomía en la cocina.

Norma internacional ISO 26000: 2010. Guía de Responsabilidad Social: Primera Edición Noviembre 01 de 2010.

Normas técnicas para el proyecto arquitectónico. México DF, 2011. Disponible en: <http://cgservicios.df.gob.mx/prontuario/vigente/748.htm> Revisado: 07 julio de 2014

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. {En línea}. {Consultado Diciembre 2013}. Disponible en:

http://www.ilo.org/safework/events/meetings/WCMS_204594/lang--en/index.htm

Organización Mundial de la Salud. Definición Factor de Riesgo. Disponible en: http://www.who.int/topics/risk_factors/es/ Revisado en: 09 de julio de 2014.

Pam Tau Lee, Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo de España. Enciclopedia de la OIT, capítulo 98 de bares y restaurantes.

Panero J., Zelnik M. (1996). *Las dimensiones humanas en los espacios de interiores*. Barcelona: Gustavo Gili, S.A.

Paolo Priore Moreno, José Parreño Fernández, Alberto Gómez Gómez. La Integración De La Seguridad E Higiene En La Gestión De La Calidad Total. Universidad de Oviedo (España). Revisado el 2 de Febrero de 2014 desde Internet.

Pedro Mondelo, Enrique Gregori y Pedro Barrau. Ergonomía 1 Fundamentos. Ed. UPC. España. 1994. Revisado el 15 de Mayo de 2014.

Pedro Ramírez. Seguridad Industrial un Enfoque Integral. Ed. Limusa. México. 2005. Revisado el 6 de Mayo de 2014.

Pol Capdevila. Las cafeterías escenarios de la historia. Revisado el 3 de Mayo de 2014.

Programa Arquitectónico de un Museo. Documento en Línea. Disponible en: http://www.mcu.es/museos/docs/MC/PM/programas2_2.pdf Revisado: 08 de julio de 2014.

QUEINNEC, Teiger y De Terssac (2001). Trabajo por turnos y salud. Grupo editorial. Lumen. Buenos Aires. Revisado el 29 de Septiembre de 2014.

RAMS HERNANDO, Miquel. Una visión general de la prevención en restaurantes, cafeterías y bares. En: MC Mutual, MC Salud Laboral. No. 11 (2009). {En línea}. {Consultado Diciembre 2013}. Disponible en: <http://www.mc-mutual.com/webpublica/Publicaciones/McSaludLaboral/resources/11/vision.pdf>

Real Academia Española (RAE). Definición de Criterio. Disponible en:
<http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=criterio> Revisado en: 09 de julio de 2014.

Riesgos Laborales -Boletín No. 5. Ministerio del trabajo (MinTrabajo). Revisado el 10 de Enero desde internet. <http://www.mintrabajo.gov.co/>

Romero Miguel. Nueva norma ISO 26000:2010: Responsabilidad social. Global Standards Certification. 2010.

Romero, C. (2000). Estrategias Gerenciales y Criterios Técnicos de Confort para Proyectos de Edificaciones Industriales, como garantía del bienestar físico espacial y ambiental. TGM. Universidad Rafael Bellosó Chacín (URBE). Maracaibo. Venezuela.

Romero C. (2008). Gerencia Empresarial desde una Perspectiva Ergonómica. ID 793. VI Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales (ORP/2008). A Coruña, Galicia. España. <http://www.sigweb.cl/biblioteca/GerenciaEmpresarial.pdf>

Sabino Carlos, (1992). El proceso de investigación. Revisado en Agosto 2014.

Sandra Sánchez Cañizares, Fernando Fuentes García, Carlos Artacho Ruiz. Rankings Internacionales de satisfacción Laboral. (2008, Marzo). España. Revisado el 14 de Enero desde Internet.

http://www.factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf

Sociedad Colombiana de Ergonomía. Revisado el 18 de diciembre de 2014 desde internet. http://www.sociedadcolombianadeergonomia.com/la_sociedad.html.

Tamayo y Tamayo (2001). El Proceso de la Investigación Científica. Caracas. Limusa.

Universidad Interamericana para el Desarrollo, Instalación y equipamiento para establecimientos de alimentos y bebidas. Mexico. Available from: http://moodle.unid.edu.mx/dts_cursos_mdI/ADI/GT/IE/S03/Lectura.pdf Accessed Jun 18, 2014.

VIEYTES, Rut Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad: epistemología y técnicas, Editorial de las Ciencias, pág. 315.

ANEXOS

Anexo 1. Resultados calidad físico espacial de la sala

Calidad físico espacial de la sala Café #1				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	80%	20%	0%	0%
Paredes	30%	70%	0%	0%
Accesos	0%	60%	40%	0%
Relación de Áreas	0%	40%	60%	0%
Muebles	0%	25%	75%	0%
Accesorios de Diseño	0%	60%	40%	0%

Calidad físico espacial de la sala Café #2				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	10%	90%	0%	0%
Paredes	20%	80%	0%	0%
Accesos	0%	80%	20%	0%
Relación de Áreas	0%	70%	30%	0%
Muebles	0%	80%	20%	0%
Accesorios de Diseño	0%	40%	60%	0%

Calidad físico espacial de la sala Café #3				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	90%	10%	0%	0%
Paredes	90%	10%	0%	0%
Accesos	0%	70%	30%	0%
Relación de Áreas	20%	80%	0%	0%
Muebles	60%	40%	0%	0%
Accesorios de Diseño	0%	80%	20%	0%

Calidad físico espacial de la sala Café #4				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	90%	10%	0%	0%
Paredes	90%	10%	0%	0%
Accesos	0%	60%	40%	0%
Relación de Áreas	0%	80%	20%	0%
Muebles	0%	20%	80%	0%
Accesorios de Diseño	0%	30%	70%	0%

Calidad físico espacial de la sala Café #5				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	95%	5%	0%	0%
Paredes	90%	10%	0%	0%
Accesos	0%	50%	50%	0%
Relación de Áreas	0%	80%	20%	0%
Muebles	0%	25%	75%	0%
Accesorios de Diseño	0%	60%	40%	0%

Cálculo

Para realizar el cálculo se procedió a medir el promedio (
$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_i = \frac{a_1 + a_2 + \dots + a_n}{n}$$
) de cada Rubro (Pisos, paredes, etc) según el criterio (Muy Bueno, Bueno, Regular, Insuficiente), donde n fue igual al número de cafés estudiados, es decir cinco (5). Se utilizó el mismo procedimiento para la calidad físico espacial de la barra y servicios; así como para la calidad físico ambiental de sala, barra y servicios; y de la misma manera se hizo con la calidad de servicios complementarios. El resumen consolidado es el promedio de los resultados de cada criterio.

Resultados. Calculo para el Resumen Consolidado de la Calidad Físico Espacial de la Sala de Café Lounge				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	(80+10+90+90+95)/5= 73%	(20+90+10+10+5)/5= 27%	0%	0%
Paredes	(30+20+90+90+90)/5= 64%	(70+80+10+10+10)/5= 36%	0%	0%
Accesos	0%	(60+80+70+60+50)/5= 64%	(40+20+30+40+50)/5= 36%	0%
Relación de Áreas	(0+0+20+0+0)/5= 4%	(40+70+80+80+80)/5= 70%	(60+30+0+20+20)/5= 26%	0%
Muebles	(0+0+60+0+0)/5= 12%	(25+80+40+20+25)/5= 38%	(75+20+0+80+75)/5= 50%	0%
Accesorios de Diseño	0%	(60+40+80+30+60)/5= 54%	(40+60+20+70+40)/5= 46%	0%
RESUMEN CONSOLIDADO	(73+64+0+4+12+0)/6= 26%	(27+36+64+70+38+54)/6= 48%	(0+0+36+26+50+46)/6= 26%	0%

Anexo 2. Resultados calidad físico espacial de la barra

Calidad físico espacial de la Barra Café #1				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	0%	70%	30%	0%
Paredes	20%	80%	0%	0%
Accesos	0%	40%	60%	0%
Relación de Áreas	0%	40%	60%	0%
Muebles	0%	25%	75%	0%
Accesorios de Diseño	0%	30%	70%	0%

Calidad físico espacial de la Barra Café #2				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	0%	30%	70%	0%
Paredes	0%	90%	10%	0%
Accesos	0%	80%	20%	0%
Relación de Áreas	0%	60%	40%	0%
Muebles	0%	35%	65%	0%
Accesorios de Diseño	0%	30%	70%	0%

Calidad físico espacial de la Barra Café #3				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	90%	10%	0%	0%
Paredes	90%	10%	0%	0%
Accesos	0%	95%	5%	0%
Relación de Áreas	20%	80%	0%	0%
Muebles	0%	60%	40%	0%
Accesorios de Diseño	0%	80%	20%	0%

Calidad físico espacial de la Barra Café #4				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	80%	20%	0%	0%
Paredes	90%	10%	0%	0%
Accesos	0%	50%	50%	0%
Relación de Áreas	0%	70%	30%	0%
Muebles	0%	10%	90%	0%
Accesorios de Diseño	0%	60%	40%	0%

Calidad físico espacial de la Barra Café #5				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	90%	10%	0%	0%
Paredes	90%	10%	0%	0%
Accesos	0%	80%	20%	0%
Relación de Áreas	0%	80%	20%	0%
Muebles	0%	20%	80%	0%
Accesorios de Diseño	0%	60%	40%	0%

Resultados. Calculo para el Resumen Consolidado de la Calidad Físico Espacial de la Barra de Café Lounge				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	52%	28%	20%	0%
Paredes	58%	40%	2%	0%
Accesos	0%	69%	31%	0%
Relación de Áreas	4%	66%	30%	0%
Muebles	0%	30%	70%	0%
Accesorios de Diseño	0%	52%	48%	0%
RESUMEN CONSOLIDADO	19,0%	47,5%	33,5%	0,0%

Anexo 3. Resultados calidad físico espacial servicios.

Calidad físico espacial Servicios Café #1				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	0%	40%	60%	0%
Paredes	0%	70%	30%	0%
Accesos	0%	40%	60%	0%
Relación de Áreas	0%	60%	40%	0%
Muebles	0%	0%	75%	25%
Accesorios de Diseño	0%	0%	100%	0%
Calidad físico espacial Servicios café #2				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	0%	50%	50%	0%
Paredes	0%	70%	30%	0%
Accesos	0%	80%	20%	0%
Relación de Áreas	0%	60%	40%	0%
Muebles	0%	20%	80%	0%
Accesorios de Diseño	0%	0%	100%	0%

Calidad físico espacial Servicios Café #3				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	0%	80%	20%	0%
Paredes	0%	90%	10%	0%
Accesos	0%	70%	30%	0%
Relación de Áreas	0%	80%	20%	0%
Muebles	0%	50%	50%	0%

Accesorios de Diseño	0%	0%	100%	0%
----------------------	----	----	------	----

Calidad físico espacial Servicios Café #4				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	0%	70%	30%	0%
Paredes	0%	80%	20%	0%
Accesos	0%	80%	20%	0%
Relación de Áreas	0%	80%	20%	0%
Muebles	0%	30%	70%	0%
Accesorios de Diseño	0%	0%	100%	0%

Calidad físico espacial Servicios Café #5				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	85%	15%	0%	0%
Paredes	80%	20%	0%	0%
Accesos	0%	80%	20%	0%
Relación de Áreas	0%	80%	20%	0%
Muebles	0%	20%	80%	0%
Accesorios de Diseño	0%	0%	100%	0%

Resultados. Calculo para el Resumen Consolidado de la Calidad Físico Espacial Servicios de Café Lounge.				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Pisos	17%	51%	32%	0%
Paredes	16%	66%	18%	0%
Accesos	0%	70%	30%	0%
Relación de Áreas	0%	72%	28%	0%
Muebles	0%	24%	71%	5%

Accesorios de Diseño	0%	0%	100%	0%
RESUMEN CONSOLIDADO	5,5%	47,2%	46,5%	0,8%

Anexo 4. Resultados calidad físico ambiental de la sala.

Calidad físico ambiental de la sala Café #1				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	20%	80%	0%	0%
Iluminación	30%	70%	0%	0%
Temperatura	20%	80%	0%	0%
Ruido	0%	70%	30%	0%
Humedad	20%	80%	0%	0%
Señalización	80%	20%	0%	0%
Color	10%	90%	0%	0%

Calidad físico ambiental de la sala Café #2				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	0%	60%	40%	0%
Iluminación	0%	60%	40%	0%
Temperatura	0%	40%	60%	0%
Ruido	0%	30%	70%	0%
Humedad	0%	90%	10%	0%
Señalización	0%	30%	70%	0%
Color	0%	40%	60%	0%

Calidad físico ambiental de la sala Café #3				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	20%	80%	0%	0%
Iluminación	70%	30%	0%	0%
Temperatura	10%	90%	0%	0%
Ruido	0%	60%	40%	0%
Humedad	10%	90%	0%	0%
Señalización	20%	80%	0%	0%
Color	80%	20%	0%	0%

Calidad físico ambiental de la sala Café #4				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	0%	70%	30%	0%
Iluminación	30%	70%	0%	0%
Temperatura	0%	80%	20%	0%
Ruido	0%	60%	40%	0%
Humedad	0%	90%	10%	0%
Señalización	0%	0%	30%	70%
Color	0%	10%	90%	0%

Calidad físico ambiental de la sala Café #5				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	0%	80%	20%	0%
Iluminación	0%	80%	20%	0%
Temperatura	0%	70%	30%	0%
Ruido	80%	20%	0%	0%
Humedad	70%	30%	0%	0%
Señalización	0%	0%	20%	80%
Color	0%	70%	30%	0%

Resultados. Calculo para el Resumen Consolidado de la Calidad Físico Ambiental de la Sala de Café Lounge.				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	8%	74%	18%	0%
Iluminación	26%	62%	12%	0%
Temperatura	6%	72%	22%	0%
Ruido	16%	48%	36%	0%
Humedad	20%	76%	4%	0%
Señalización	20%	26%	24%	30%
Color	18%	46%	36%	0%
RESUMEN CONSOLIDADO	16%	58%	22%	4%

Anexo 5. Resultados calidad físico ambiental de la barra.

Calidad físico ambiental de la barra Café #1				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	0%	70%	30%	0%
Iluminación	0%	40%	60%	0%
Temperatura	0%	60%	40%	0%
Ruido	0%	40%	60%	0%
Humedad	0%	50%	50%	0%
Señalización	0%	0%	60%	40%
Color	10%	90%	0%	0%

Calidad físico ambiental de la barra Café #2				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	0%	60%	40%	0%
Iluminación	0%	60%	40%	0%
Temperatura	0%	30%	70%	0%
Ruido	0%	30%	70%	0%
Humedad	0%	30%	70%	0%
Señalización	0%	0%	20%	80%
Color	0%	40%	60%	0%

Calidad físico ambiental de la barra Café #3				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	20%	80%	0%	0%
Iluminación	10%	90%	0%	0%
Temperatura	10%	90%	0%	0%
Ruido	0%	80%	20%	0%
Humedad	0%	90%	10%	0%
Señalización	0%	0%	40%	60%
Color	80%	20%	0%	0%

Calidad físico ambiental de la barra Café #4				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	0%	60%	40%	0%
Iluminación	40%	60%	0%	0%
Temperatura	0%	60%	40%	0%
Ruido	0%	70%	30%	0%
Humedad	0%	80%	20%	0%
Señalización	0%	0%	30%	70%
Color	0%	0%	100%	0%

Calidad físico ambiental de la barra Café #5				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	0%	70%	30%	0%
Iluminación	0%	80%	20%	0%
Temperatura	0%	70%	30%	0%
Ruido	60%	40%	0%	0%
Humedad	0%	80%	20%	0%
Señalización	0%	0%	20%	80%
Color	0%	70%	30%	0%

Resultados. Calculo para el Resumen Consolidado de la Calidad Físico Ambiental de la Barra de Café Lounge.				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	4%	68%	28%	0%
Iluminación	10%	66%	24%	0%
Temperatura	2%	62%	36%	0%
Ruido	12%	52%	36%	0%
Humedad	0%	66%	34%	0%

Señalización	0%	0%	34%	66%
Color	18%	44%	38%	0%
RESUMEN CONSOLIDADO	7%	51%	33%	9%

Anexo 6. Resultados calidad físico ambiental servicios.

Calidad físico ambiental Servicios Café #1				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	0%	40%	60%	0%
Iluminación	0%	60%	40%	0%
Temperatura	0%	40%	60%	0%
Ruido	0%	50%	50%	0%
Humedad	0%	30%	70%	0%
Señalización	0%	40%	60%	0%
Color	0%	80%	20%	0%

Calidad físico ambiental Servicios Café #2				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	0%	30%	70%	0%
Iluminación	0%	80%	20%	0%
Temperatura	0%	25%	65%	0%
Ruido	0%	30%	70%	0%
Humedad	0%	30%	70%	0%
Señalización	0%	0%	30%	70%
Color	0%	70%	30%	0%

Calidad físico ambiental Servicios Café #3				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	0%	80%	20%	0%
Iluminación	0%	80%	20%	0%
Temperatura	10%	90%	0%	0%
Ruido	0%	50%	50%	0%

Humedad	0%	40%	60%	0%
Señalización	0%	40%	60%	0%
Color	0%	70%	30%	0%

Calidad físico ambiental Servicios Café #4				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	0%	50%	50%	0%
Iluminación	0%	80%	20%	0%
Temperatura	0%	60%	40%	0%
Ruido	0%	40%	60%	0%
Humedad	0%	40%	60%	0%
Señalización	0%	0%	40%	60%
Color	0%	80%	20%	0%
Calidad físico ambiental Servicios Café #5				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	0%	70%	30%	0%
Iluminación	0%	80%	20%	0%
Temperatura	0%	40%	60%	0%
Ruido	0%	60%	40%	0%
Humedad	0%	80%	20%	0%
Señalización	0%	0%	20%	80%
Color	0%	70%	30%	0%

Resultados. Calculo para el Resumen Consolidado de la Calidad Físico Ambiental de Servicios de Café Lounge.				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Ventilación	0%	54%	46%	0%
Iluminación	0%	76%	24%	0%

Temperatura	2%	51%	45%	0%
Ruido	0%	46%	54%	0%
Humedad	0%	44%	56%	0%
Señalización	0%	16%	42%	42%
Color	0%	74%	26%	0%
RESUMEN CONSOLIDADO	0%	52%	42%	6%

Anexo 7. Resultados servicios complementarios

Calidad Servicios Complementarios Café #1				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Baños Públicos	20%	80%	0%	0%
Baños y vestier de Empleados	0%	60%	40%	0%
Recepción	0%	0%	0%	100%
Parqueaderos	0%	20%	80%	0%
Terraza	0%	0%	0%	100%
Comedor para empleados	0%	0%	20%	80%

Calidad Servicios Complementarios Café #2				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Baños Públicos	0%	70%	30%	0%
Baños y vestier de Empleados	0%	50%	50%	0%
Recepción	0%	0%	80%	20%
Parqueaderos	20%	80%	0%	0%
Terraza	30%	70%	0%	0%
Comedor para empleados	0%	20%	80%	0%

Calidad Servicios Complementarios Café #3				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Baños Públicos	80%	20%	0%	0%
Baños y vestier de Empleados	0%	50%	50%	0%
Recepción	0%	80%	20%	0%
Parqueaderos	0%	0%	60%	40%
Terraza	0%	0%	80%	20%
Comedor para empleados	0%	60%	40%	0%

Calidad Servicios Complementarios Café #4				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente

Baños Públicos	0%	0%	20%	80%
Baños y vestier de Empleados	0%	0%	20%	80%
Recepción	0%	0%	20%	80%
Parqueaderos	0%	0%	50%	50%
Terraza	0%	40%	60%	0%
Comedor para empleados	0%	0%	10%	90%

Calidad Servicios Complementarios Café #5				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Baños Públicos	0%	80%	20%	0%
Baños y vestier de Empleados	0%	0%	80%	20%
Recepción	0%	40%	60%	0%
Parqueaderos	0%	20%	80%	0%
Terraza	0%	70%	30%	0%
Comedor para empleados	0%	0%	20%	80%

Resultados. Cálculo Calidad de los Servicios Complementarios de los Café Lounge.

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente
Baños Públicos	20%	50%	14%	16%
Baños y vestier de Empleados	0%	32%	48%	20%
Recepción	0%	24%	36%	40%
Parqueaderos	4%	24%	54%	18%
Terraza	6%	36%	34%	24%
Comedor para empleados	0%	16%	34%	50%
Resumen consolidado	5%	30%	37%	28%

Anexo 8. Resultados evaluación de riesgos sala.

Riesgos en la Sala Café #1			
	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	70%	30%	0%
Riesgo Psicosocial	0%	70%	30%
Riesgos Ergonómicos	0%	60%	40%

Riesgos en la Sala Café #2			
	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	30%	70%	0%
Riesgo Psicosocial	0%	60%	40%
Riesgos Ergonómicos	0%	60%	40%

Riesgos en la Sala Café #3			
	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	70%	30%	0%
Riesgo Psicosocial	0%	80%	20%
Riesgos Ergonómicos	0%	80%	20%

Riesgos en la Sala Café #4			
	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	60%	40%	0%
Riesgo Psicosocial	0%	70%	30%
Riesgos Ergonómicos	0%	60%	40%

Riesgos en la Sala Café #5			
	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	70%	30%	0%
Riesgo Psicosocial	0%	60%	40%
Riesgos Ergonómicos	0%	55%	45%

Calculo

El cálculo de estos resultados se realizó igual que en los casos anteriores sólo que en este caso los criterios son Bajo, Moderado y Alto

Resultados. Calculo de los riesgos en la sala de Café Lounge.

	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	60%	40%	0%
Riesgo Psicosocial	0%	68%	32%
Riesgos Ergonómicos	0%	63%	37%
RESUMEN CONSOLIDADO	20%	57%	23%

Anexo 9. Resultados evaluación de riesgos barra.

Riesgos barra Café #1			
	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	30%	70%	0%
Riesgo Psicosocial	0%	70%	30%
Riesgos Ergonómicos	0%	80%	20%

Riesgos barra Café #2			
	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	0%	70%	30%
Riesgo Psicosocial	0%	45%	55%
Riesgos Ergonómicos	0%	40%	60%

Riesgos barra Café #3			
	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	60%	40%	0%
Riesgo Psicosocial	0%	60%	40%
Riesgos Ergonómicos	0%	50%	50%

Riesgos barra Café #4			
	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	70%	30%	0%
Riesgo Psicosocial	0%	80%	20%
Riesgos Ergonómicos	0%	80%	20%

Riesgos barra Café #5			
	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	80%	20%	0%
Riesgo Psicosocial	0%	45%	55%
Riesgos Ergonómicos	0%	40%	60%

Resultados. Calculo Riesgos barra de Café Lounge.

	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	48%	46%	6%
Riesgo Psicosocial	0%	60%	40%
Riesgos Ergonómicos	0%	58%	42%
RESUMEN CONSOLIDADO	16%	55%	29%

Anexo 10. Resultados evaluación de riesgos Servicio.

Riesgos Servicio Café #1			
	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	0%	50%	50%
Riesgo Psicosocial	0%	30%	70%
Riesgos Ergonómicos	0%	40%	60%

Riesgos Servicio Café #2			
	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	0%	80%	20%
Riesgo Psicosocial	0%	40%	60%
Riesgos Ergonómicos	0%	60%	40%

Riesgos Servicio Café #3			
	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	70%	30%	0%
Riesgo Psicosocial	0%	45%	55%
Riesgos Ergonómicos	0%	70%	30%

Riesgos Servicio Café #4			
	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	60%	40%	0%
Riesgo Psicosocial	0%	80%	20%
Riesgos Ergonómicos	0%	90%	10%
Riesgos Servicio Café #5			

	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	70%	30%	0%
Riesgo Psicosocial	0%	40%	60%
Riesgos Ergonómicos	0%	40%	60%

Resultados. Calculo Riesgos barra de Café Lounge.

	Bajo	Moderado	Alto
Riesgos Físicos	40%	46%	14%
Riesgo Psicosocial	0%	47%	53%
Riesgos Ergonómicos	0%	60%	40%

RESUMEN CONSOLIDADO	13%	51%	36%
------------------------	-----	-----	-----